WORKSAFE WHSCC CSSIAT
TRAVAIL SÉCURITAIRE

2007

Report to Stakeholders

Table of contents

1 Letter from the Chair and President and CEO

3 Meredith Principles
Board of Directors

4 Vision, Mission, Mandate and Values

5 Goals

6 Key Statistical Indicators

7 Safety Goal

11 Service Goal

15 Return to Work Goal

19 Efficiency Goal

23 Staff Satisfaction Goal

27 Appeals Tribunal

30 Contact Information

www.whscc.nb.ca

Printed in New Brunswick
August 2008
ISBN 978-0-9809342-0-5
ISSN – 1710-1204

Letter from the Chair and President and CEO

On behalf of the board of directors, we are pleased to present this Report to Stakeholders and to take the opportunity to speak to stakeholders on the Report of the Independent Review Committee.

In 2007 the WHSCC met the targets set for the organization by our board of directors, who continue to review and update our goals and strategic plan. The staff of the WHSCC continues to be focused on results. We believe that New Brunswick workplaces are safer and our injured workers are being treated better as a result of our board's leadership and our employees' commitment.

This report on performance related to the goals set by our board demonstrates just that. We've met targets for each of the goals and we are particularly pleased with the results of the independent "satisfaction surveys." We want to acknowledge the high levels of response we get to these surveys. Our stakeholders' feedback is very important to us.

It is gratifying that the Independent Review Panel established by the Honourable Ed Doherty to review WHSCC concluded that, in comparison to other jurisdictions, the system of workers compensation is working well in N.B.

However the most important feature of the panel's report, entitled "Strengthening the System," relates to the important role that the stakeholders must play in the governance of this system. The review panel reaffirmed the Meredith Principles that were fundamental to establishing this system almost 100 years ago. The panel states that the compensation system should be governed by an autonomous board that is non-political and financially independent from government. The panel states, with emphasis, "the board of directors must be stakeholder driven."

Doug Stanley, President & CEO *Roberta Dugas, Chairperson, Board of Directors*

Letter from the Chair and President and CEO

Today the system is financially sound and is delivering service to the satisfaction of the stakeholder groups. Our ability to continue doing that depends on the commitment of both our board and our stakeholders to provide us with good and capable direction through their chosen representatives.

It has been a pleasure to serve the organization in 2007. In the coming year we will address all the review panel's recommendations, and, most significantly, we will focus more of our resources and attention on occupational health and safety. This will be the challenge as we grow with the New Brunswick economy. We want everyone who goes to work in our province to feel confident they are going to a healthy and safe workplace.

The Independent Review Panel recommended that the WHSCC consult more with stakeholders and in the coming year we will seek more opportunities for dialogue with stakeholders.

Roberta Dugas
Chairperson, Board of Directors

Doug Stanley
President and CEO

The Foundation of the Workers' Compensation System

In 1910, Justice William Meredith was appointed to a Royal Commission to study worker's compensation in Ontario. In his report, published three years later, Meredith proposed a trade off where workers gave up the right to sue their employers in exchange for no-fault compensation benefits. Meredith's concepts, known as the Meredith Principles, became the basis for workers' compensation legislation in Canada.

Canada's first Workers' Compensation Act was proclaimed in Ontario in 1915, while New Brunswick's Workers' Compensation Act was enacted in 1918. Although the Act has evolved to reflect a changing economy and workforce, the roots of our workers' compensation system continue to be solidly embedded within the Meredith Principles.

There are five Meredith Principles:

- **No-fault compensation:** Workplace injuries are compensated regardless of fault. The worker and employer waive the right to sue. Fault becomes irrelevant, and providing compensation becomes the focus.
- **Collective liability:** All employers contribute to a common fund, sharing the total cost of the compensation system.
- **Security of payment:** A fund is established to guarantee that compensation monies will be available. Injured workers are assured of fair and prompt compensation and future benefits.
- **Exclusive jurisdiction:** All compensation claims are directed solely to the compensation board. The board is the decision-maker and final authority for all claims, and has the power and authority to judge each case on its own merits.
- **Independent board:** The governing board is both autonomous and non-political. The board is financially independent of government or any special interest group. The administration of the system is focused on the needs of its employer and worker clients, providing efficient and impartial service.

Members of the WHSCC 2007 Board of Directors

Front row, left to right:
Ron Hyson, Employer Representative;
Roberta Dugas, Chairperson;
Doug Stanley, President & CEO;
Brad Brinston, Worker Representative.
Back row, left to right:
Conrad Pitre, General Public Representative;
Morris Mendelson, Worker Representative;
Sharon Tucker, Worker Representative;
Paul LeBreton, Chairperson, Appeals Tribunal;
Lin Hupman, Employer Representative.

Vision, Mission, Mandate and Values

Vision

Healthy and safe workplaces in New Brunswick.

Mission

The Commission will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication, and fair administration of the legislation.

Mandate

Promote the creation of a workplace culture in which all employees and employers view all occupational diseases and accidents as being preventable.

Provide timely compensation benefits including rehabilitation, medical aid, vocational counselling and safe return-to-work services to injured workers.

Provide sustainable insurance and insurance-related services to the employer community.

Provide recommendations and advice to government with respect to legislation, and publish such reports, studies and recommendations as the Commission considers advisable.

Values

We dedicate ourselves to the provision of prompt, effective, efficient, and caring services to each of our clients.

We believe that a team approach ensures that all members of the Commission are working towards a shared Vision, Mission, Values, and Goals.

We are committed to providing competent and energetic leadership that is focused on a clear direction for the Commission.

We ensure that our decisions are made with integrity, credibility, and accountability.

We ensure that our communications are based on trust, mutual respect, openness, and clear and reliable information.

We manage our human, material, and financial resources effectively in responding to our mandate and established priorities.

Goals

Safety Goal

Our vigorous pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

Service Goal

We will provide prompt, effective, efficient, just, fair, and caring services to each of our clients.

Return To Work Goal

We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.

Efficiency Goal

We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Staff Satisfaction Goal

Our employees will consider the Commission a good place to work.

Key Statistical Indicators

Key Statistical Indicators	2006	2007
Total claims created (can include claims with no application for benefits)	25,203	25,899
Claims recorded, no benefits paid	13,427	13,966
Total claims adjudicated	13,042	12,987
Total claims accepted	11,925	11,816
Lost-time claims	6,025	6,135
No lost-time claims	5,892	5,674
Work-related fatalities occurring	9	8
Average payment per claim	$4,432	$4,448
Average days lost per lost-time claim	74	70
Current year claims cost incurred (000s)	$114,788	$114,080
Claims payments made for current and prior years' injuries (000s)	$127,151	$127,001
Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s)	$159,864	$203,483
Total benefits liabilities – assessed employers	$799,831	$856,983
Total benefits liabilities – self-insured employers	$121,142	$140,472
Fund balance (in millions)	$102.5	$54.5
Percentage funded	111.0%	105.4%
Administration costs – Excludes self-insured and occupational health and safety (000s)	$19,805	$19,868
Administration costs – Occupational health and safety (000s)	$8,095	$8,115
Assessment revenue (000s)	$144,858	$148,690
Total premium revenue (000s)	$172,828	$194,168
Assessable payroll (000s)	$6,966,356	$7,257,752*
Provisional average assessment rate	$2.14	$2.10
Actual average assessment rate	$2.08	$2.08*
Market rate of return on portfolio	13.3%	-0.4%
Average calendar days from date of disablement to first cheque for manageable claims	20.1	20.7
Average calendar days from injury to first payment issued (all claims)	38.6	38.7
Maximum assessable earnings	$51,900	$53,200
Number of assessed employers	13,633	13,718
Number of New Brunswickers working	355,400	362,600
Number of workers covered by the Workers' Compensation Act	291,900	301,600
Number of workers covered by the Occupational Health and Safety Act (excludes workers covered by federal legislation)	333,700	344,300
Number of workplace health and safety inspections	7,104	6,838
Number of orders (violations of the Occupational Health and Safety Act) written	5,960	5,193
Number of serious accident investigations**	115	176
Number of workplace health and safety workshops	546	568
Appeals received	725	675
• initiated by workers (or their representative)	675	624
• initiated by employers (or their representative)	50	51
Appeals resolved	558	648

*Projected, pending receipt of final figures for 2007.

**Serious accident investigations include fatalities, crushing injuries, loss of vision in at least one eye, fractures (excluding fingers and toes), and any injury requiring hospital admission as an in-patient (amputations, burns, etc.).

Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

Goal:

Our vigilant pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

Safety

Measure

A decline in the overall accident frequency rate:

- Within the province.
- Compared to other workers' compensation jurisdictions.
- By payroll.

Results

Province-wide

The number of workplace accidents decreased to an estimated 3.43 accidents per 100 full-time employees, representing a 3.9% decrease from 2006 (3.57 per 100 workers), and the lowest provincial accident frequency rate recorded.

Jurisdiction

Comparison information for the Canadian jurisdictions is available for 2006. The lost-time accident frequency in New Brunswick for 2006 improved to 1.33 claims per 100 full-time employees, down from 1.42 in 2005. This represents the lowest ratio of the reporting jurisdictions.

Payroll

The number of accidents per $1 million in assessable payroll continued to decrease in 2007, with 1.33 accidents per $1 million in payroll. This is down from 1.39 accidents in 2006, and from a high of 1.55 in 2002. (Payroll figures are adjusted for inflation.)

Highlights:

- The WHSCC conducted 6,838 workplace inspections, and wrote 5,195 orders under the *OHS Act*.
- There were eight work-related fatalities , and nine in 2006.
- The WHSCC worked with the following focus industries: sawmills, nursing homes, fish processing, and supermarkets. Commission staff met with employer associations in these industries to discuss injury issues, recommend improved practices, and encourage active promotion of health and safety. Health and safety officers increased their visits and inspections to these industries, and Commission staff were available to help them develop and enhance health and safety programs. The number of accidents fell by 15% for these four industries (from 1,690 to 1,443), and the accident frequency fell from 6.76 per 100 workers to 5.72, a 15% improvement.
- The WHSCC also continued its work with focus firms (companies with poorer accident and cost records). Accident frequency in focus firms decreased by 15%, from 14.4 accidents in 2006 to 12.2 in 2007.
- In addition to the focus industries and firms, the WHSCC continued to promote and enforce zero tolerance in areas with a high incidence of fatalities, injuries and near misses –trenching, lockout and tag, and fall protection.
- The WHSCC continued its social marketing campaign, *– Injuries are No Accident*, launched in the fall of 2006. Research shows that 61% of Canadians, and 69% of New Brunswickers, believe that workplace injuries are inevitable. The campaign is designed

Stakeholder Profile

In 2001, the WHSCC identified nursing homes as a focus industry because of a high injury rate. And within this focus industry, Foyer régional Ste-Élizabeth in Baker Brook had an especially high injury frequency: "One of the worst," said the nursing home's executive director, Paul Couturier.

But while nursing homes have continued to remain a focus industry, Foyer régional Ste-Élizabeth has turned their status around, becoming a model for other nursing homes in the province. Since adopting the WHSCC's *5•22* program in 2003, Foyer régional Ste-Élizabeth has reduced its injury frequency and lowered its assessment rates to an average of 35% below the industry rate. (*5•22* is a structured safety system, based on five fundamentals of health and safety, and 22 health and safety topics.)

Bernice Plourde *Paul Couturier*

Safety

to shift this attitude so that New Brunswickers view them as "unacceptable" rather than unavoidable.

- The WHSCC continued to actively promote youth safety. Targeted at teens, the No Mercy campaign is designed on the concept that the machinery and materials you work with show no mercy. The campaign included posters, educational resources, and branded give-aways all developed to drive traffic to our youth website – youthsafe.ca. The website speaks to young workers in their language, and offers all the information and resources they need to help them live and work safely. It also features sections for parents, educators and employers.

- In conjunction with the No Mercy campaign, the WHSCC and other sponsors brought back to New Brunswick the SmartRisk HEROES tour, seen by more than 10,000 high school students. The highly emotional presentation, hosted by a young injury survivor, graphically confronts the consequences of reckless, impulsive behaviour and compels viewers to embrace a passion for life.

- Close to 78,000 students received some form of health and safety orientation in the 2006-2007 school year. Significant activities included: distribution of Stella the Safety Skunk program into French elementary schools and launch of the Stella mascot; the launch of the No Mercy campaign; continued free access of the Passport to Safety program in high schools (4,000 students in 2006-07); and, the sponsorship of the third student safety video contest, through the Department of Education.

- The WHSCC developed and implemented a strategy to address the high number of MSI injuries, which account for 38% of all long-term claim costs.

- The WHSCC and the Canadian Federation of Independent Business (CFIB) implemented a joint campaign to educate small businesses in New Brunswick on their legislative duties and to help identify and control workplace hazards.

- The WHSCC's education consultants conducted 568 workplace health and safety workshops around the province, on topics including due diligence, worker/employer responsibilities, accident investigation, developing health and safety programs, trenching, and fall protection.

- WorkSafe Services hosted a variety of public workshops throughout the province, which attracted 1,564 participants. Focus continued to be on the 3-day Joint Health and Safety Committee (JHSC) Core Training workshop. Other workshops covered topics such as Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), rate setting, new JHSC legislation introduced in June, safety talks, and hazard identification and risk assessment.

- The 27th Annual Health and Safety Conference was held October 14-16 in Saint John, attracting more than 600 participants. The conference offered a selection of 22 workshops and a trade show with 30 exhibitors. Keynote speaker Duncan Hawthorne, President and CEO of Bruce Power, gave an impassioned speech on the responsibility of everyone to respect health and safety in the workplace and make it "job one." Survey results for the conference overall were very positive.

"Over the past three years, we've saved $100,000. We can do a lot with that," Couturier said.

"You've got to look at 5*22 as an investment, not an expense," he said. "An investment with huge payback. In less than 24 months we saw the financial payback. But more importantly, we saw payback in reduced injuries. You can't put a value on that."

Although the nursing home's campaign to reduce injuries did not begin aggressively until 2003, awareness of the resources and options available to help them started in 2001, when Couturier became part of a provincial committee established to find solutions to the industry's problems. This committee was composed of the New Brunswick Association of Nursing Homes (NBANH), two executive directors of nursing homes, and representatives from the Department of Social Development, CUPE, the New Brunswick Nurses' Union, and the WHSCC.

"We were lucky to have Mr. Couturier on this committee," said Bernice Plourde, head of food services at the nursing home, and manager of their 5*22 program. "To turn things around we needed to change the safety culture, and to do this you need buy-in from management. We needed their investment, and we got it," she said.

Plourde said the road to success was far from easy. "It took a lot of hard work – everyone worked so hard; they gave 110%. Our 5*22 meetings often lasted up to four hours, and we held them two to four times a month," she said.

With the implementation of 5*22, health and safety now takes up 50% of a new employee's orientation, which includes packages of documentation and one-on-one discussions of specific job hazards. "An employee can't start work until they've had this orientation, and we are sure they understand it," Couturier said. "Even long-term employees must undergo the orientation if they change departments or jobs, as that usually involves a whole new set of risks," he said.

Safety

- The WHSCC partnered with Potatoes New Brunswick and more than 30 local service providers to deliver a Progressive Agriculture Safety Day to more than 300 students in St. Léonard. This marked not only the first time the event was hosted in Atlantic Canada, but also the first time it was hosted in French. Elementary students moved through more than 13 safety stations to learn about safety at home, at school and in the workplace. The event's success prompted the planning of two more safety days for 2007-08.

- The WHSCC implemented an information campaign on pandemic planning.

- The WHSCC reviewed the home construction industry for health and safety risks and legislative compliance.

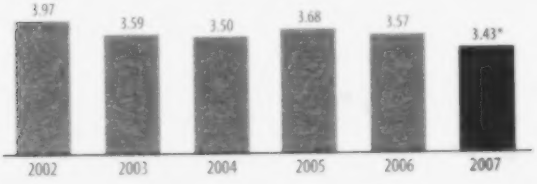
- The WHSCC and New Brunswick Community Colleges discussed ways to enhance their safety training courses.

Statistics

Provincial Accident Frequency Rate

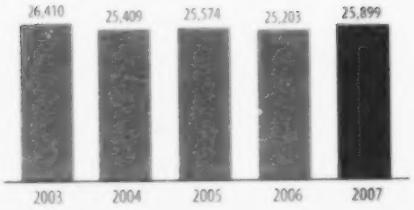
Rate per 100 FTEs

The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.



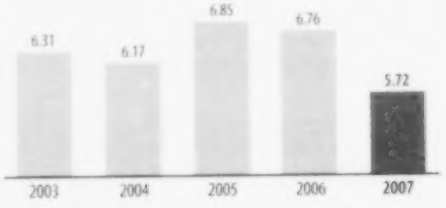
*Projected

WHSCC Claims Created in 2007



WHSCC Active Focus Industries Accident Frequency Rate

Rate per 100 FTEs



"*5•22* changed our work culture–it's completely different now. Everyone takes responsibility for any hazards they see, no matter which department or job they're in," Plourde said. "Safety has become ingrained. The workers question everything, and are vigilant in helping find solutions to any hazards they see.

"It's really remarkable. We went from worst to best," she said.

"It's an excellent program," Couturier added. "And it's here [at the nursing home] to stay."

Martine Bélanger, a WHSCC health and safety consultant for the northwest region, applauds the nursing home's efforts and success to date. "Management at Foyer Ste-Élizabeth accepted our help without hesitation to establish a health and safety management program to reduce their costs and losses resulting from workplace accidents. Management's firm commitment and the hard work of employees allowed Foyer Ste-Élizabeth to not only turn the page and successfully implement a program, but to reduce the number of accidents and change the safety culture internally. Foyer Ste-Élizabeth's accomplishment is the result of a process that required time and effort, but that ultimately met the expectations of all parties involved," Bélanger said.

Statistics (continued)

Prosecutions: *Occupational Health and Safety Act*

Number of:	2005	2006	2007
Charges	42	20	30
Employers charged	16	8	11
Owners charged	2	–	–
Supervisors charged	2	3	2
Contractors/subcontractors charged	–	2	2
Workers charged	–	–	1
Convictions	13*	19*	12
Charges dismissed	–	–	–
Charges withdrawn	17	21	8
Charges outstanding	28	13	19
Value of fines	$35,715	$85,600**	$61,300

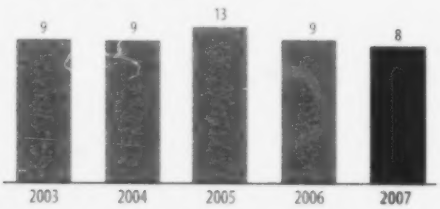
*This number is not the number of individual counts for which a defendant was found guilty. An employer convicted of three counts shows up here as one conviction.
**This includes fines levied in cases begun earlier but only concluded in 2006.

Complaints*: *Occupational Health and Safety Act*

Number of complaints:	2005	2006	2007
Filed	12	9	8
Allowed	2	1	2
Dismissed	68**	9	3
Resolved	1	4	0
Withdrawn	3	–	1
Outstanding	4	–	2

**Note: Complaints filed in one year may not be concluded until the following year.*
***65 complaints were individual complaints against the same employer based on the same facts.*

Fatalities by Year of Accident



Note: Represents workplace fatalities by year of accident or disease, regardless of date of death.

Measure

We will continue to maintain or exceed the high level of satisfaction, in excess of 80%, that both our injured worker and employer clients have come to expect.

Results

Client Satisfaction Index: Injured Workers

In 2007, 83% of injured workers indicated satisfaction with the Commission's service attributes included in the Client Satisfaction Index. This achieves the expectations established in the board's measure and demonstrates a 2% increase in satisfaction over the 2006 level.

Client Satisfaction Index: Employers

In 2007, 84% of registered employers reported satisfaction with the Commission's service attributes included in the Client Satisfaction Index. This achieves the expectations established in the board's measure and is stable at the same level of satisfaction as in 2006.

Note: The Client Satisfaction Index examines injured workers' and employers' satisfaction with the Commission's delivery of service specifically as it relates to professionalism, willingness to listen, level of understanding, accuracy of information provided, amount of benefits, communications, timeliness of handling claims, promptness of service, respect, fairness, competency, and effective problem solving.

Highlights:

- The Commission created 25,899 claim files. Approximately one-half of these files had no application for benefits or involved no claim costs (notification of "event" only or billing from physician with no subsequent application from the worker for benefits).
- The WHSCC adjudicated 12,987 applications for claims, a slight reduction (0.4%) from 2006; 1,171 were rejected as being non work-related or an uninsured employer. Of those accepted, 6,135 involved lost time of at least one day (a 1.8% increase over 2006), and 5,674 were no lost-time claims (medical costs only, and representing a 3.7% decrease from 2006).
- The Assessment Services Department hosted nine information sessions with employers, employer associations and groups.
- We consulted with stakeholders on possible changes to the *OHS Act* and the *WC Act* relating to accident reporting requirements and forestry regulations.
- The WHSCC's vocational evaluation and work recovery programs were recognized for excellence in service delivery and received a three-year accreditation by the Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) International. The WRC, through these programs, became the first organization in New Brunswick granted this accreditation.
- The WHSCC's Workers' Rehabilitation Centre (WRC) continued to focus on improving communication with treating physicians to increase their knowledge of WRC services and improve their treatment planning for individual injured workers. Activities

Stakeholder Profile

The WHSCC continuously strives to improve its services. In early 2006, after consultation with several employers across the province, the WHSCC introduced a shorter and simpler Form 67, the accident report that must be filled out and submitted to the WHSCC whenever there's a workplace injury. Soon afterwards, we looked at further improving this service by offering it electronically, and began developing the capability and testing it internally. McCain Foods Limited heard about the project and expressed a keen interest in participating in the pilot, and, in November 2007, McCains became the first external stakeholder to begin testing the service.

Scott Ring *Kim Jensen*

included hosting an educational booth at the New Brunswick Medical Society Annual General Meeting in September and holding an accredited education program in conjunction with the WRC's annual Open House.

- We continued research on *The Role of Catastrophizing, Pain-Related Anxiety, Coping and Anger in Adjustment to Chronic Low Back Pain*, which began in March 2006. The goal of the research is to identify the biopsychosocial factors that contribute to a patient's communication of chronic musculoskeletal pain. The study will also examine what decision maker-related factors contribute to decisions about treatment, disability, pain, and compensation.

- The WHSCC continued to review its authorized medical service providers to ensure that workers receive the best treatment possible. We verify that providers are appropriately licensed through legislation licensing bodies, where available, and develop our own criteria when such bodies do not exist. The WHSCC also examines the quality of the medical services provided by its suppliers, through regular audits of physiotherapy clinics, work conditioning clinics and chiropractor services.

- The WHSCC continued to maintain a network of six family physicians (one in Edmundston, two in Moncton, one in Saint John, and two in Fredericton) to provide continuity of care for claimants without family physicians, and assist other family physicians and the Commission to develop holistic care plans. The Commission provides training to these physicians on employment-related health issues that most other family physicians may lack.

- The WHSCC's chief medical officer developed information binders for the WHSCC's medical service providers–family physicians, chiropractors and nurse practitioners. The binders cover frequently asked questions, disability duration guidelines and healing times, continuum of care and care management, return to work planning, the WHSCC drug formulary, and the use of functional restoration tools

- The WHSCC continued using an electronic prescription adjudication and payment system and enhanced the management of opioid prescriptions. After consultation with the New Brunswick Pharmacists' Association and the New Brunswick Medical Society, we changed how we cover authorization for opioids. By researching best practices, we developed controls for issuing opioid prescriptions, including providing information to pharmacy workers and increased physician responsibility for appropriate opioid prescribing. The controls include appropriateness of the opioid prescription to the injury, time limits and quantity limits, limitations on multiple physician prescribers and dispensing pharmacies, and controls on additives to reduce the street value of the drugs prescribed.

- The WHSCC's orthopaedic consultant provided continuing education sessions to nurse practitioners and physicians throughout the province. In co-operation with the New Brunswick Medical Society's Community Hospital Program, we provided 11 education sessions to physicians.
- We designed and implemented a service to submit claim applications and injury reports (Form 67) online. The service is currently being tested by a large employer.

"McCain Foods Limited was a perfect partner for the pilot," said Carol Veysey, WHSCC's director of Adjudication and Benefit Services. "As one of New Brunswick's largest employers, and with a variety of operations, we felt they would be an ideal employer to help us pilot the electronic F67 and identify any areas of concern," Veysey said.

Kim Jensen is with the human resources department at McCains, and is responsible for processing the french fry plant's Form 67s. The electronic system cuts the work in half, she said.

"It's very user-friendly," Jensen said, " and it really cuts down on the paperwork. Much of the information that we had to manually input in the paper forms is already there, so it really cuts down on data entry. It's a lot faster."

The new service will relieve some of the pressure off the mandatory 3-day reporting deadline for employers. This is especially important for companies such as McCains that can lose precious reporting time when some workers are on shifts of four days on, four days off, said Scott Ring, McCain's health and safety officer at the french fry plant.

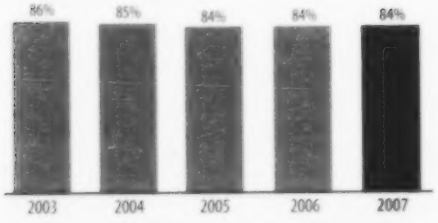
"We're really pleased with the service," Ring said. "We've been given good training and support up front from the WHSCC. And although we identified a few glitches early on, they were insignificant. At the end of the day, the electronic service is much more efficient – time-wise and for tracking purposes. It's more efficient on the WHSCC end as well. We get results back sooner," he said.

And while the service will simplify things for employers, it will also allow for quicker adjudication of claims.

The WHSCC hopes to roll out the electronic service to another 50 employers by the end of 2008.

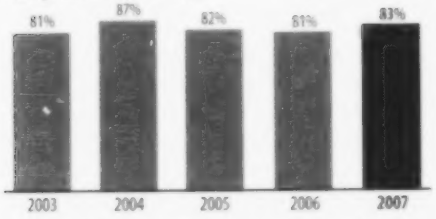
Statistics

Employers' Satisfaction Index
(weighted for importance)



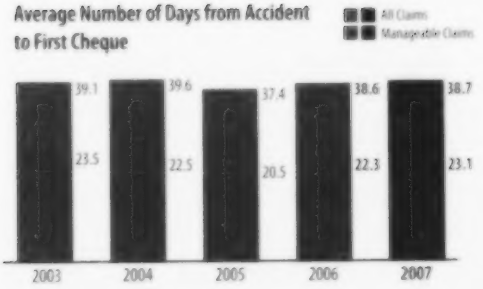
Note: The Client Satisfaction Index (CSI) is a composite measure of the overall average satisfaction with the key service attributes believed to contribute to client satisfaction.

Injured Workers' Satisfaction Index
(weighted for importance)



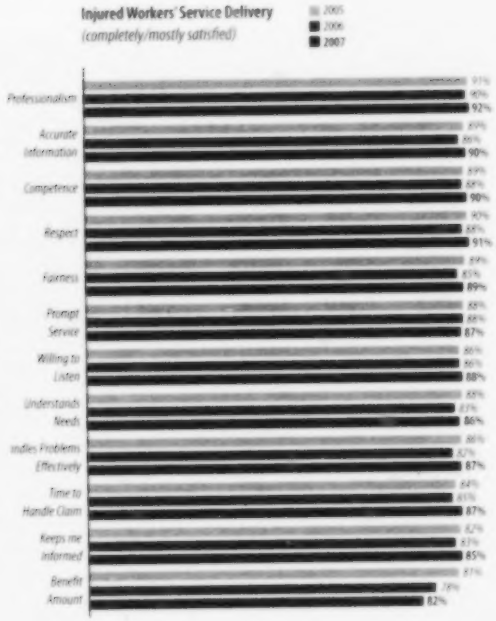
Note: The Client Satisfaction Index (CSI) is a composite measure of the overall average satisfaction with the key service attributes believed to contribute to client satisfaction. The level of importance rating of each service attribute is factored into the calculation.

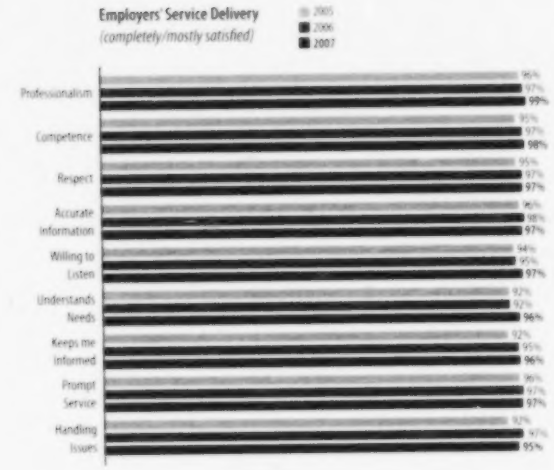
Average Number of Days from Accident to First Cheque



Service

Statistics (continued)





Goal: We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.

Return To Work

Measure

The median of paid compensation days for claimants with a return to work goal.

Results

The average number of days of paid compensation declined from 68 days in 2006, to 66 days in 2007 (average days paid for claims with a return to work goal).

Ninety-six percent of injured workers who lost time from work and are capable of work, return to employment following their injury. Four percent do not have employment immediately following closure of their claim; most of these workers return to their seasonal pattern of employment.

Highlights:

- Some injured workers require more comprehensive support from the WHSCC to help them recover from their injuries and return to employment. This assistance is provided through case management teams located in the regional offices, and may last for several months, or, in the most severe cases, several years. In 2007, 4,584 claimants received these services.

- The WHSCC provides pension and long-term disability benefits to workers with a residual disability resulting from their accident. At the end of the year, there were 1,237 pre-1982 accident pensioners (a 3.7% reduction from 2006), and 2,509 injured workers receiving long-term disability (an increase of 2.2%). Pension benefits were provided to 527 spouses and dependants (a 4.4% decrease).

- The Commission's "Continuum of Care" model for case management is an incremental care and treatment approach to getting an injured worker safely back to employment at the earliest possible opportunity. This approach is evaluated on an ongoing basis to identify areas for improvement in process and services. In 2007, the Continuum of Care approach continued to be applied as a case management model for all injuries. Injury-specific progress milestones (disability duration guidelines – DDGs) alert case managers when a claim requires intervention.

- To help injured workers in their recovery, the WHSCC uses approved local clinics, in addition to the WRC, for physiotherapy, work conditioning, work hardening and work capacity evaluations. In its ongoing review of the quality of medical services, in 2007 we evaluated primary physiotherapy, work conditioning, gradual return to work, jobsite analysis, augmented work conditioning, injection-based pain treatment, and vocational rehabilitation. We've implemented a number of recommendations arising from those reviews.

- The WHSCC is conducting reviews of claim duration, management of shoulder injuries, chiropractic services, consultation and surgery wait times, goal-oriented physiotherapy for sub-acute low back pain (with Dalhousie University School of Physiotherapy), multi-disciplinary treatment, home care assessment and work capacity evaluations.

- Because about half of the WHSCC's injured workers in the work recovery program experience disturbed sleep, in June

Stakeholder Profile

The fresh forest air, the sense of serenity, the intoxicating aroma of spruce and fir – all reasons why Tony Verge loved working in the woods. But working in the woods made Verge sick. Really sick. So sick that he was told he couldn't return to his job in the silviculture industry, a job he had been working at for 10 years. He couldn't even chop firewood any more, a task he enjoyed immensely. The then 41-year-old Newfoundlander had developed severe environmental sensitivities to pine, spruce and balsam.

Tony Verge

Return To Work

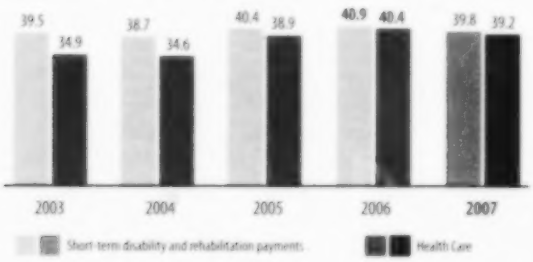
the WRC began a collaborative research project on the *Insomnia Intervention Program* with Dalhousie University. The objective is to better understand the nature of the injured worker's sleep complaints and to develop an assessment, intervention and follow-up tool that will be used to help the injured worker sleep better. Research is being conducted with clients in the Work Recovery Program.

- The WHSCC offers employers training and help to implement workplace accommodation and return-to-work programs, which are intended to improve the potential for an early return to work by an injured worker. These programs are available through the regional offices.

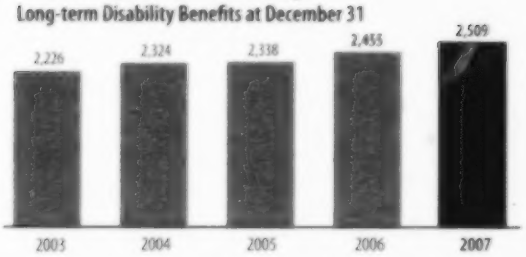
- The WHSCC provided accredited training for New Brunswick physicians on treatment of injured workers.

Statistics

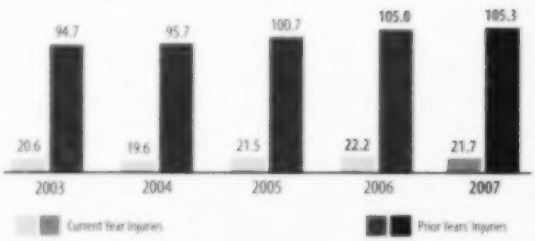
Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments *(in millions)*



Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31



Benefits Payments *(in millions)*



Verge, a father of three, had been working seasonally in New Brunswick's woods, and maintaining his home in Newfoundland where he returned during the off-season. He said he had suffered with symptoms for close to five years. "Doctors would give me creams, but sometimes they would make it worse because I was allergic to some of the ingredients in the creams," he said.

His symptoms included severe itching and burning, peeling skin, with oozing lesions. "I would be so uncomfortable that as soon as I got home from work, I would just lie in bed." Verge said he would have to re-apply bandages three to five times a day. Finally his condition was properly diagnosed.

"I was surprised. I thought allergies were just watery eyes and sneezing. I didn't know they could be this bad," he said. "I didn't know they could cost me my job. When they told me I couldn't work in the woods any more, it was devastating. I was the breadwinner in my family. Things were looking really bleak, and I didn't know where to turn."

Verge said he wasn't aware that help was available through the WHSCC. "I thought Worker's Comp [WHSCC] was for broken bones and amputations – things like that. And even then, I didn't know exactly what kind of help you [WHSCC] provided."

Verge's WHSCC case manager, Angela Dunham, and vocational rehabilitation specialist, Jeff Curtis, worked with him to identify alternative employment options.

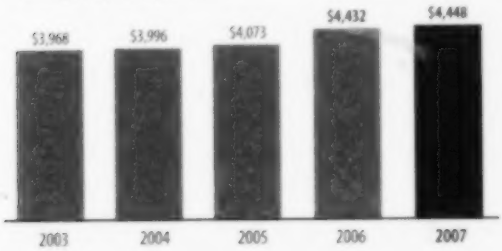
"Tony was easy to work with. He was particularly careful to ensure he understood the vocational rehabilitation process, and did a lot of research into his options," said Curtis.

"They were really up front with me," Verge said. "I knew exactly what was expected of me, and I got what was expected from them."

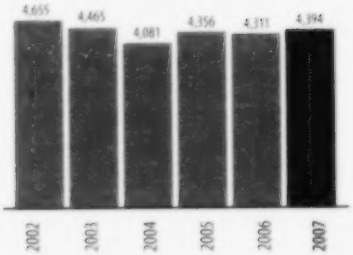
Return To Work

The board of directors has set a goal and measure for reduced duration for those claimants with a return to work goal. These charts represent the WHSCC's performance against that goal.

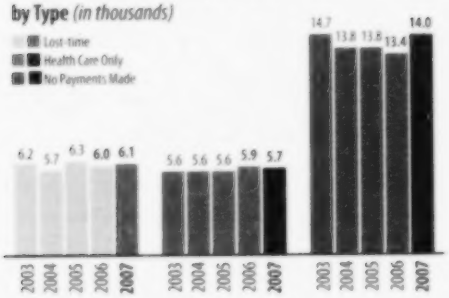
Average Payment per Claim



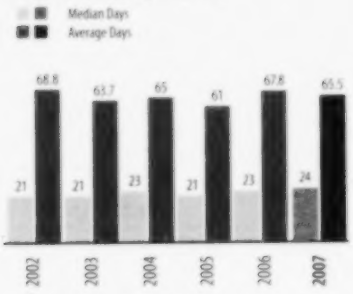
Number of Claimants



Number of Claims Processed in 2007 by Type *(in thousands)*



Days of Paid Compensation



Verge decided on a career as a heavy equipment mechanic, and was able to take his training at a school in Newfoundland. Forty-two weeks later, in August 2007, he graduated, and only one month later he had a full-time job as a transport mechanic with R.E.M. Transport Ltd., in St. Stephen. And in the meantime, Verge's wife obtained full-time work in St. George, so the family was able to make a permanent move to New Brunswick.

"It certainly worked out," Verge said. "I'm really glad to be back at work. There's no way I could've done this without the help of the WHSCC."

Return To Work

Statistics (continued)

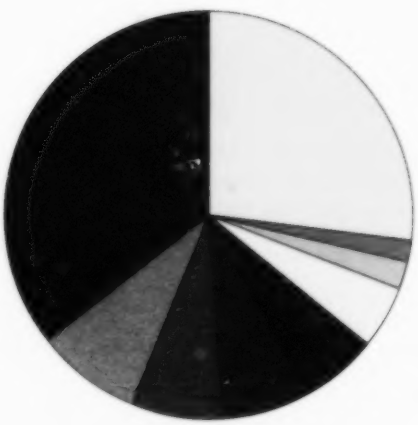
Injured Workers with Lost-time Claims

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
0-20 days	46.3%	45.2%	44.0%	45.9%	44.0%	43.6%
20-40 days	58.4%	57.2%	56.3%	57.5%	56.2%	56.0%
40-80 days	71.1%	70.4%	70.6%	71.8%	69.1%	70.3%
80-160 days	82.6%	83.3%	83.6%	84.7%	82.1%	83.2%
160-220	87.1%	87.5%	87.5%	88.0%	86.4%	87.6%
220-440	93.8%	93.6%	93.4%	93.2%	93.2%	93.1%
440-960	99.1%	98.7%	98.3%	98.5%	98.3%	98.4%
>960	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Proportion of time-loss claims closed in each year by number of paid time-loss days.

Summary of Injured Worker Benefits for 2007:

When claiming:	Maximum Annual Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
No Dependants	$53,200	$1,023	85% of net	$622.75	01-Jan-07
Dependent Spouse or Equivalent	$53,200	$1,023	85% of net	$653.03	01-Jan-07



Nature of Injury 2007

- 35.6% Sprains, strains, tears, unspecified
- 8.4% Bruises, contusions
- 7.3% Fractures
- 6.9% Traumatic injuries to muscles, tendons, ligaments joints etc., unspecified
- 6.2% Cuts, lacerations
- 5.1% Back pain, hurt back
- 2.0% Traumatic tendinitis
- 1.8% Crushing injuries
- 26.8% Other

Goal: We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Efficiency

Measure

At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

Results

The provisional 2007 assessment rate of $2.10 represents a decrease of $0.04 from the 2006 value. The decrease reflects an improvement in the Commission's funding status. In 2007, New Brunswick's rates continued to remain the lowest in Atlantic Canada.

At the end of 2007, investments held to meet future benefit obligations for past injuries reached $880 million, representing a 105.4% funded liability.

Highlights:

- Payments to injured workers or third parties on their behalf totalled $127 million, consistent with 2006's payments of $127.2 million.
- Investment income fell 105.2%, from $101.9 million in 2006 to a loss of $5.3 million in 2007. Most of this decrease is attributable to lower unrealized gains on the WHSCC's equity investments.
- Third party recoveries provided cost relief to employers of approximately $2.7 million, with injured workers receiving $527,698 in addition to compensation benefits. The cost relief provided is equivalent to the revenue generated by $0.035 on the average assessment rate.
- The WHSCC conducted 241 fraud and abuse investigations, advancing the principles of detecting, preventing and deterring fraud and abuse. These investigations resulted in present and future claim cost savings in excess of $1.25 million. Of these investigations, two possible cases of fraud were identified and recommended for prosecution to the Crown.
- The Planning and Policy Department worked with the board of directors to develop and publish the 2007-2012 Strategic Plan and Risk Assessment. This document states the WHSCC's Vision, Mission, Mandate, and Goals, which shape the WHSCC's strategic future and establishes measures so that stakeholders know we are achieving them.
- The Planning and Policy Department worked with the board on the following policies: Entitlement to Benefits; Benefit Payments; Occupational Health and Safety; and Medical Aid.

Feature - Atlantic Benefits Comparison

The WHSCC's efficiency goal challenges the Commission to balance low assessment rates for employers with the best possible benefits to injured workers. For three consecutive years now, the average assessment rate for New Brunswick employers has decreased.

While decreasing the average assessment rates for employers, the WHSCC continues to provide a compensation package to our injured workers that exceeds those offered in other jurisdictions.

The WHSCC provides higher overall benefits for those who need them the most – the more severely injured workers.

While New Brunswick pays less benefits in the first week than Nova Scotia and Newfoundland and Labrador because of a three-day waiting period, we pay more in subsequent weeks than all the other Atlantic provinces, with a maximum insurable level at $53,200. The maximum insurable level for N.S. is $46,700, $48,425 in N.L., and $44,700 in P.E.I.

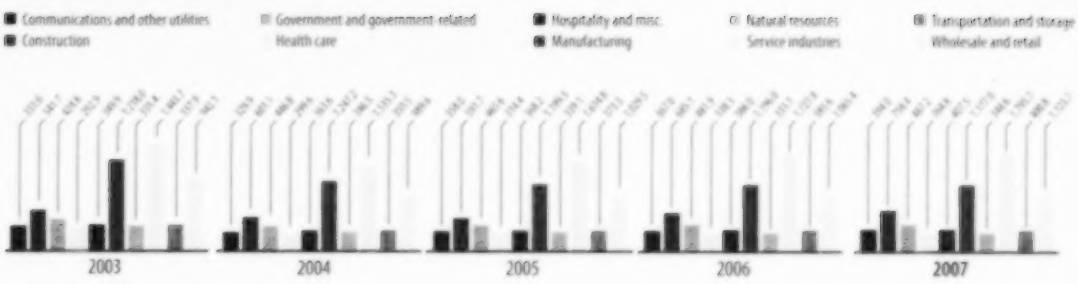
Compared to its Atlantic counterparts, New Brunswick offers the highest net pre-accident earnings, at 85%. (Newfoundland and Labrador offers 80% net; Nova Scotia offers 75% net, and 85% after 26 weeks; Prince Edward Island offers 80% net, with 85% after 38 weeks.)

Based on the 2006* maximum insurable levels and the percentages of net, for example, after the waiting period an injured worker in New Brunswick received $255.13 in benefits for the first week starting from the accident date, while a worker in

Efficiency

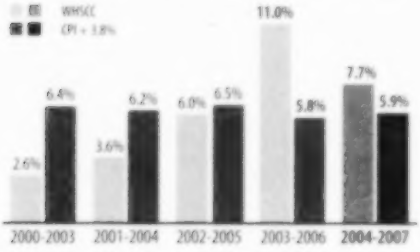
Statistics

Payrolls by Sector *(in millions of dollars)*



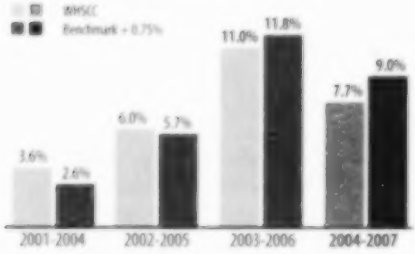
Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

Performance Objective 1:
The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the Consumer Price Index (CPI) + 3.8%*, on a four-year moving average basis.



**Before 2006, the objective was CPI + 4%.*

Performance Objective 2:
The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four-year moving average basis.



N.S. received $298.17, $540.98 in N.L., and $194.90 in P.E.I. However, the subsequent weekly benefit amount for a New Brunswick worker increased to $637.83, compared to $496.95 in N.S., $540.98 in N.L., and $487.26 in P.E.I. This translates to a total annual benefit of $33,167.10 for an injured worker in New Brunswick, and $28,130.96, $27,365.38, and $25,763.82 for workers in N.S., N.L. and P.E.I, respectively.

In addition to these loss of earning benefits, compensation packages may include:

- Medical treatment and health care expenses (prescription medication, assistive devices, etc.)
- Transportation allowances (transportation, accommodation, meals, etc. for claim-related travel expenses for treatment and medical appointments, etc.)
- Personal care allowances
- Long-term disability benefits
- Personal physical impairment award
- Benefits to dependants of fatally injured workers, including help toward funeral costs

In 2007, the WHSCC increased allowances for personal care, clothing and footwear, prescription eyeglasses, and burial expenses.

While the WHSCC is committed to preventing workers from getting injured in the first place, we continue to provide what we believe to be the best possible benefits to our clients, whose quality of life is paramount.

**2006 was used for comparison, as 2007 data from N.L. and P.E.I was not available at time of publication.*

Investment Returns by Asset Class

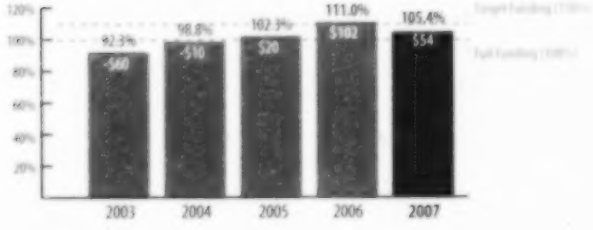
For the Year Ended December 31, 2007

	WWSCC	Benchmark index return	Benchmark index
Canadian Universe Bonds	7.7%	7.7%	DEX Universe Bond
Canadian Long Bonds	2.5%	2.4%	DEX Long Term Bond
Canadian Real Return Bonds	1.2%	1.2%	DEX Real Return Bond
Canadian Equities	9.0%	9.8%	S&P TSX Composite
U.S. Equities	12.8%	10.5%	S&P 500 (C$)
EAFE* Equities	8.5%	5.7%	MSCI EAFE* (C$)
Emerging Market Equities	13.6%	16.6%	MSCI EM (C$)

*Europe, Australia and the Far East

Funding History

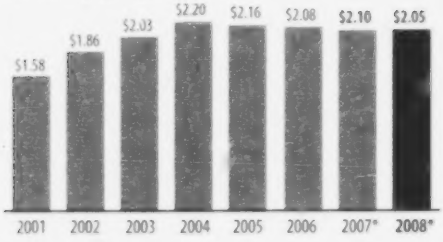
Percent funded and dollar amounts (in millions)



Efficiency

Statistics (continued)

New Brunswick Actual Average Assessment Rates



*Provisional average assessment rate

Canada Average Assessment Rates

In 2008 Ascending Order (obtained from AWCBC)

	Actual 2003	Actual 2004	Actual 2005	Actual 2006	Provisional 2007*	Provisional 2008**
Alberta	$1.94	$1.96	$1.83	$1.63	$1.43	$1.32
British Columbia	$1.94	$1.99	$1.99	$1.89	$1.69	$1.56
Manitoba	$1.62	$1.71	$1.72	$1.72	$1.68	$1.60
Saskatchewan	$1.81	$2.00	$1.99	$1.87	$1.84	$1.69
Northwest Territories & Nunavut	$1.45	$1.82	$1.96	$2.00	$1.71	$1.71
New Brunswick	$2.03	$2.20	$2.16	$2.08	$2.10	$2.05
Quebec [1]	$1.93	$2.15	$2.29	$2.32	$2.24	$2.14
Prince Edward Island	$2.42	$2.39	$2.34	$2.24	$2.22	$2.15
Ontario [1]	$2.19	$2.19	$2.23	$2.24	$2.26	$2.26
Nova Scotia	$2.58	$2.59	$2.63	$2.63	$2.65	$2.65
Newfoundland and Labrador	$3.36	$3.41	$3.30	$2.66	$2.75	$2.75
Yukon [2]	$1.38	$1.54	$1.79	$2.28	$2.64	$2.94

Note: Comparisons of average assessment rates can be very misleading and are influenced by the various methods adopted by WCBs for developing these averages. For example, weighting of individual rates by payroll or by industry can significantly impact the average rate. The mix of industry, the varying benefit levels and earnings ceilings, extent of industry coverage and degree of funding of liabilities can also result in distorted comparisons of average assessment rates by jurisdiction. Extreme caution should, therefore, be exercised in how average WCB assessment rates are used.

All rates, except for the two most recent years, are the actual average assessment rates for all jurisdictions except Ontario and Quebec. Ontario and Quebec rates for all years are provisional average assessment rates that are set at the beginning of each year.

** Rates estimated except Quebec*

*** 2008 estimated rates projected as of January 2008 except Quebec. In Quebec the rate represents the decreed rate set at the beginning of 2008.*

1 Provisional rates set at the beginning of each year.

2 Rates for Yukon have been restated and are based on rate-assessed employers

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada
Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

Third Party Actions

For the Year Ended December 31, 2007

Cases under management*	Cases finalized	Legal fees on finalized cases**	Worker benefits paid	WHSCC recovery	Excess paid to workers	Employer cost relief***
75-90	40	$440,594	$2,789,331	$2,706,591	$527,698	$2,706,591

**Statistics represent actions that were settled during the period January 1, 2007 to December 31, 2007.*

***Legal fees for settled actions were paid over the life of the action and not solely in 2007.*

****The cost relief provided to employers is equivalent to the revenue generated by 0.03% on the average assessment rate.*

Staff Satisfaction

Goal: Our employees will consider the Commission a good place to work

Measure

We will continue to maintain or exceed the high level of satisfaction, in excess of 80%, that our employees have come to expect.

In addition, other indicators that will be measured in support of the goal and compared to the most recent five-year average include:

- Absenteeism
- Internal promotions
- Health and safety
- Staff turnover

Results

The employee satisfaction survey results indicate 87% of our employees find the WHSCC a "good place to work". The response rate was 84%.

Absenteeism

Employees were absent from work an average of 8.73 days. This is slightly higher than the five-year average of 8.21 days. The Human Resources Department, along with the directors and managers, will monitor attendance and help employees through the attendance management program. Despite the slightly higher absence rate, 14.2% of our employees were recognized for perfect attendance in 2007 and a significant number have this record for more than one year in a row. These include 10 employees for four years consecutive, eight for three consecutive years, and 10 for two consecutive years of perfect attendance.

Internal promotions

In 2007, 104 competitions were opened and 17 of these were cancelled. The vacancy rate in unfilled positions was 11, lower than the five-year average of 13.19. Of the competitions opened and not cancelled, 62 were for regular budgeted positions and resulted in 16 internal promotions, a slight decrease from the five-year average of 18.2.

Health and Safety

The WHSCC completed another successful year with our Health and Safety Program. The number of accepted claims in 2007 was 11, which is lower than the five-year average of 14.6. Of the accepted claims, two were lost time totalling 58 days and costing just over $14,000, the lowest cost since 2002. Our active incident and hazard reporting procedure supports a positive health and safety environment.

Staff turnover

Twenty-four employees left the organization, including seven retirements. This represents a staff turnover rate of 5.55% and is consistent with the five-year average of 5.1%. The majority of those who left, went to work elsewhere, either as a promotion or to follow another career path. This is similar to 2006. With the current economic environment and private enterprise employment opportunities, recruiting and retaining employees is a challenge, and will be closely monitored in 2008.

Stakeholder Profile

Our employees are valuable and, when they are absent from work, they and their contributions are missed," says Dana Brown, WHSCC's manager of labour relations and compensation. "This is the basis for our Disability Management Program."

All studies confirm that getting employees back to work following an injury or illness is financially beneficial, Brown says, both for the worker and the employer. "But more importantly, there's a bigger benefit, and that is the positive effects of a culture of a workplace that cares, one that shows that they're willing to invest in that worker."

Dana Brown, WHSCC's manager of Labour Relations and Compensation, discusses options with an employee.

Staff Satisfaction

Highlights:

- Received International Personnel Management Agency (IPMA) – Canada Gold Agency Award for its significant contribution to the practice of human resources management.
- Budgeted $745,790 for educational and professional development.
- The department sponsored 30 workshops, as well as six French language programs, with a total of 431 participants.
- Supervisors conducted performance reviews with 99% of the staff.
- Reviewed and revised 20 human resources-related directives or procedures.
- Reviewed and updated 72 job descriptions, which included identifying the appropriate job hazards and their controls. These were reviewed with the incumbents and posted to our Intranet site.
- The Wellness Program provided employees with a variety of activities in support of the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health. Activities included: aquacise classes; fitness challenges; flu vaccination; and wellness lunch and learn sessions.
- The @LIVE program was launched. This program provides employees with clinical testing and a wellness assessment.
- Use of the Employee Assistance Program increased to 23.43%, which was higher than anticipated. The WHSCC supports an effective EAP for staff that require this intervention.
- The Disability Management Program helped 12 employees. Ten employees returned to work during the year through the Gradual Return to Work program, one employee remained on the job through workplace adjustments, and one employee was assisted to return to work in an alternate position.
- Our Health and Safety Program focused on continuous improvement within the health and safety process and program. Activities included: implementation of recommendations to reduce repetitive strain injuries; researching and updating our employee responsibilities within the health and safety program; implementing a code of practice for respirators; improving emergency response plans and WHMIS program; developing an organization tag and lock out procedure, and delivering a course on dealing with workplace violence.
- The annual staff meeting and recognition banquet was held honouring 82 employees and 11 retirees. Bill Carr's motivational presentation "OOPS I Love my Work", used humour to show employees how they can achieve performance and balance in their work-life.

[Sustainable Profile (continued)]

The WHSCC's Disability Management Program is not limited to staff who become ill or injured on the job. "Regardless of the injury or illness, and its cause, we are committed to helping our staff return to work," he said. "We want them to maintain their earning capacity, their employment skills and their self-esteem and dignity. It all goes toward our staff satisfaction goal that our employees will consider the Commission a good place to work."

While the WHSCC has always concentrated on helping other workers get back to work, it began focusing on its own internal program about six years ago. "Calling on our in house expertise-specialists in rehabilitation, prevention and claims, we developed a directive and formal Disability Management Plan and procedures to remove barriers and find creative ways to help our employees return to work."

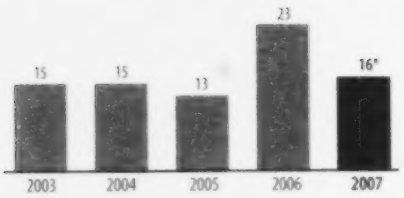
Brown explains these barriers can include allergies, physical locations and RSIs (repetitive strain injuries). "For workers who are capable of returning to work, we talk about and look at all options to help them come back. For example, job bundling is a reciprocal exchange of job duties. We would remove some of the tasks a sick or injured worker is no longer capable of doing, and give those to someone else, while the injured worker would assume other duties they'd be capable of performing from that same person."

The WHSCC's Disability Management Program is available to all staff absent from work for 10 days or more. At this point, the worker, the worker's manager, and Brown meet to discuss whether intervention may be beneficial. When intervention is considered, a case manager, union representative, physician or other medical personnel may be included in the program. Intervention includes: return to full-time work with time off for necessary medical appointments and treatments; a gradual return to work, with gradually increasing hours and an anticipated date of full return; return to regular duties, full time or gradual; and, a return to new or modified duties.

Staff Satisfaction

Statistics

Internal Promotions



* January 1 to December 31 - Regular positions
– Numbers reflect promotions due to salary increases into or between bargaining and non-bargaining positions

Accepted Claims for Commission Staff

Note: The number of accepted claims reported in any quarter can change because accidents are not always adjudicated within the quarter they occur. Any claims accepted outside the quarter they occur in, will be noted in the next quarterly report.

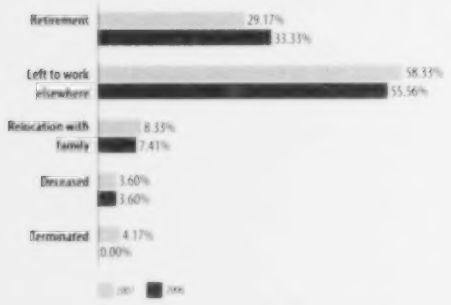
**There were 0 claims in the 4th quarter of 2005.*

In 2007, through the WHSCC's Disability Management Program, 10 WHSCC employees returned to their regular work, one employee remained at work through accommodations, and another employee returned to work in an alternate position.

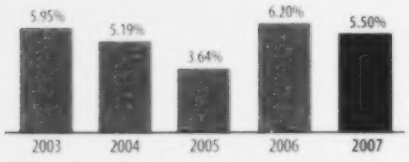
Staff Satisfaction

Statistics (continued)

Staff Termination Reason

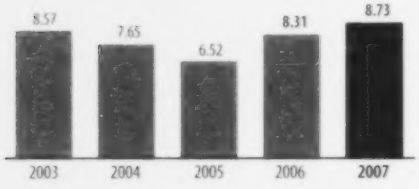


Staff Turnover



Absenteeism *(days/person)*

Absenteeism is equal to total days absent divided by actual yearly budgeted positions, minus vacant positions at the end of the year.



Employment Milestones and Retirements.
In 2007, the WHSCC recognized 82 employees for their years of public service.

- Those with 5 Years of Government Services
  Anne Lise Albert, Lisa Bastarache, Kamini Bernard, Kathleen Bridges, Carol Caissie, Karen Christie, Dianna Clarke, Eleanor Cooper, Nadine B. Cormier, Yvette Costello, Marc Daigle, Elizabeth Doucet, Judy Farquharson, Trisha Fitzgerald, Réjean Gallant, Robyn Gardner Losier, Colleen Kinch, Robert Landry, Jacynthe Lanois, Murielle Lapierre, Lissa Lavigne, Caroline LeBlanc, Jacqueline LeBlanc, Sheila Liston, Tim MacFarlane, France Martin, Natasha Mazerolle, John Paquette Crystal Peebles, Cathy Ramsay, Jeanne Richard, Tanya Richard, Phyllis Richard, Michel Soucy, Susan Walsh, Natalie Wheaton.

- Those with 10 Years of Government Services
  Scott Allaby, Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn, Gino Thomas, Delcia Wentzell.

- Those with 15 Years of Government Services
  Monique Bergeron, John Brown, Katherine Cole, Line Connors, Joanne Coulombe, Linda Gillespie, Diane Green, Danielle Hey, Judith McGrattan, Archie Steeves, Richard Tingley.

- Those with 20 Years of Government Services
  Julie Barrette-Cairns, Diane Boudreau, Robert Cormier, Katherine Fitzgerald, Leslie Folie, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Gisele Lanteigne, Lee O'Blenis, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie, Sheila Springer.

- Those with 25 Years of Government Services
  Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, Linda Matheson, Cynthia Phinney, Barry Roberts, Mary Tucker.

- Those with 30 Years of Government Services
  Valerie Edgett, Bruce Harquail, Welman Liston.

- Those with 40 Years of Government Services
  Omer Robichaud

- Those who retired during 2007
  Dr. John Boak, Pat Hay, Fred Hoyt, Gilles LeBlanc, Aldo Mallet, Carmélia Savoie, Mary Jayne Underhill.

Goal: The goal of the Appeals Tribunal is to deliver the highest quality services possible, and the fair and timely resolution of appeals.

Appeals Tribunal

Target for 2007:

To increase the number of appeals processed and to continue improving the processing time of decisions from hearing to the decision being mailed.

Results

The Appeals Tribunal processed 16% more appeals in 2007 than in the previous year. The processing time from hearing to the decision being mailed was reduced by 10%.

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

The Appeals Tribunal consists of the following:

- **Chairperson**: reports to the board of directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- **Vice-chairpersons**: at the present time, there are six part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- **Appeals Panel members**: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the board of directors. Currently, there are 20 part-time members.
- In support Appeals Tribunal's activities, 13 staff members work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all concerned parties.

Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires:

- Well-trained vice-chairpersons, panel members and staff
- A consistent approach to deciding appeals
- Supportive legislation and policies

The Appeals Tribunal offers the following service:

Workers, dependants, and employers can appeal WHSCC decisions. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of Natural Justice in its decision-making.

Appeals Panel hearings

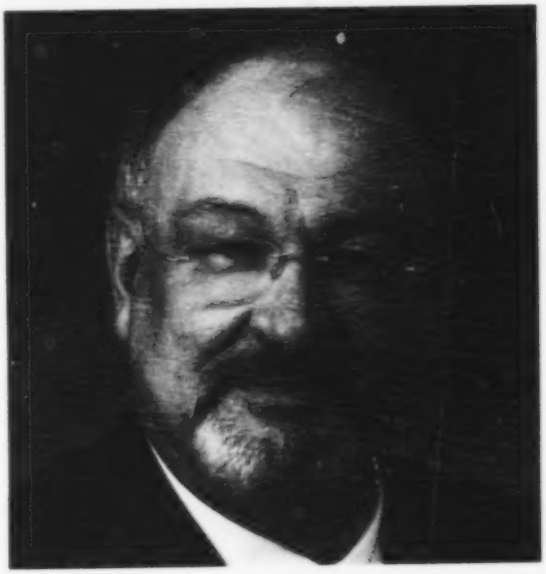
An Appeals Panel will consider an appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are final and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a three-person panel or a single-person panel.

Three-Person Panel

A Three-Person Panel is made up of a chairperson and two panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

"A fundamental change must be made in the way appeals are processed and heard, given the problems being experienced over the last two to three years. The change must focus on giving the Appeals Tribunal the ability to deal with appeals in a short time period, while respecting the rules relative to procedural fairness. The change will also need to include the way advocates carry out their function and the way the Commission documents its decisions."

– Paul M. LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal



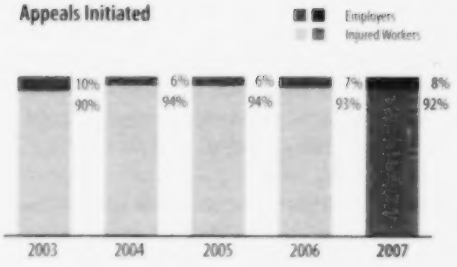
Appeals Tribunal

Single-Person Panel
A Single-Person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

Highlights:

- The amount of appeals received decreased by 7% from 2006, when we had an increase of 18.5%.
- The amount of appeals processed and resolved increased by 16% from 2006.
- The overall processing time from the hearing to the decision being mailed was further reduced by 10% from 2006, when it had been reduced by 11%.
- The amount of postponed appeals decreased by 8.5% over last year. This area was a concern as postponed appeals remain in the Appeals Tribunal's inventory of appeals to be scheduled. Due to an increase in 2005, postponed appeals have been monitored since 2006 to determine if a trend was developing and to take appropriate measures. One step that was taken and continued is to withdraw an appeal in lieu of postponing when it is determined that the appeal is not ready to proceed. This happens most often when the party requesting the appeal is looking for additional information to be added to the Appeal Record. As this may take some time and the information has to be reviewed by the original decision-maker, these files are withdrawn from the active list of appeals while the process runs its course.
- Appeals withdrawn before the hearing have increased by 30%. Although some of this can be attributed to appeals being withdrawn in lieu of postponing, there are other reasons for this increase. On several occasions, appellants will submit an appeal application before seeking assistance with the workers' or employers' advocates. After seeking assistance, these appeals are sometimes withdrawn to allow the representative time to review the file and to obtain additional information to be sent to the Commission for review.
- In November 2007, Appeals Tribunal vice-chairpersons were invited to a decision-writing course organized by the Labour and Employment Board.

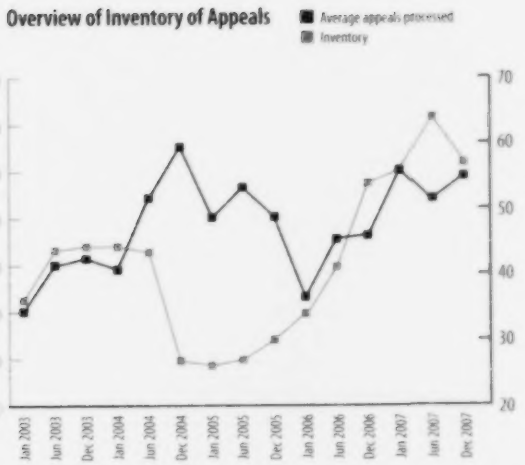
Statistics



Statistics (continued)

Appeals Results

	2003	2004	2005	2006	2007
Accepted	50%	59%	62%	68%	67%
Partial	13%	6%	7%	3%	5%
Denied	34%	33%	30%	28%	25%
Withdrawn	3%	2%	1%	1%	3%



WHSCC Contact Information

Toll-Free Number

1 800 222-9775

Offices

Saint John

Mailing address for all WHSCC Offices:
1 Portland Street
P.O. Box 160
Saint John, NB E2L 3X9

Head Office
Assessment Services
Claims Inquiry
Appeals Tribunal
Phone: 506 632-2200
Toll-free: 1 800 222-9775
Toll-free fax for claims:
1 888 629-4722
Appeals fax: 506 633-3989

Dieppe
30 Englehart Street, Suite F
Phone: 506 867-0525
Fax: 506 859-6911
Toll-free: 1 800 222-9775

Bathurst
Place Bathurst Mall
1300 St. Peter Avenue, Suite 220
Phone: 506 547-7300
Fax: 506 547-7311 or 506 547-2982
Toll-free: 1 800 222-9775

Grand Falls
166 Broadway Blvd., Suite 300
Phone: 506 475-2550
Fax: 506 475-2568
Toll-free: 1 800 222-9775

E-Mail Addresses

Appeals Tribunal: appeals@whscc.nb.ca
Communications: communications@whscc.nb.ca
Webmaster: webmaster@whscc.nb.ca

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION
COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

WORKSAFE WHSCC CSSIAT

TRAVAIL SÉCURITAIRE

2007

Rapport aux intervenants

Table des matières

1 Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction

3 Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs
Conseil d'administration

4 Vision, mission, mandat et valeurs

5 Buts

6 Principaux indicateurs statistiques

7 But en matière de sécurité

11 But en matière de service

15 But en matière de reprise du travail

19 But en matière d'efficacité

23 But en matière de satisfaction du personnel

27 Tribunal d'appel

30 Communiquez avec nous

www.whscc.nb.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick
Août 2008
ISBN 978-0-9809342-0-5
ISSN – 1710-1204

Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction

Au nom du conseil d'administration, nous sommes heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2007* et de vous donner un aperçu du rapport du Comité d'étude indépendant du système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick.

En 2007, la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) a atteint les objectifs fixés par le conseil d'administration, qui continue à examiner et à mettre à jour les buts et le plan stratégique de l'organisme. Le personnel de la CSSIAT continue à déployer des efforts pour atteindre les résultats. Nous croyons que les lieux de travail néo-brunswickois sont plus sécuritaires et que nos travailleurs blessés reçoivent des services plus efficaces grâce à la direction qu'assure notre conseil et à l'engagement de nos employés.

Le présent rapport, qui fait état des progrès par rapport aux buts fixés par le conseil, en témoigne. Nous avons atteint des objectifs pour chacun des buts et sommes particulièrement satisfaits des résultats des sondages annuels indépendants sur la satisfaction. Nous tenons à reconnaître le taux de réponse élevé relativement à ces sondages. Les commentaires de nos intervenants nous importent beaucoup.

Nous sommes très heureux que le Comité d'étude indépendant établi par le ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Ed Doherty, pour mener une étude du système d'indemnisation des travailleurs ait conclu que le système fonctionne bien au Nouveau-Brunswick, comparativement à d'autres provinces et territoires.

Toutefois, le point le plus important que soulève le Comité dans son rapport intitulé *Renforcer le système* a trait au rôle important que les intervenants doivent jouer dans la gouvernance du système. Le Comité a reconfirmé les principes

Doug Stanley, président et chef de la direction

Roberta Dugas, présidente du conseil d'administration

Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction

de Meredith qui ont servi à établir le système il y a presque 100 ans. Il a souligné le principe selon lequel un conseil d'administration indépendant doit gouverner le système. Le conseil devrait être apolitique et financièrement indépendant du gouvernement. Le Comité affirme sur un ton d'insistance que « le conseil d'administration doit être axé sur les intervenants ».

Aujourd'hui, le système jouit d'une bonne santé financière et offre des services qui satisfont aux groupes d'intervenants. Notre capacité à continuer ainsi repose sur l'engagement de notre conseil et de nos intervenants à assurer une direction efficace et compétente par le biais de représentants nommés pour siéger au conseil.

Cela a été un plaisir d'avoir été au service de l'organisme en 2007. Au cours de la prochaine année, nous nous pencherons sur toutes les recommandations du Comité d'étude et surtout, nous accorderons davantage de ressources et d'attention à la santé et la sécurité au travail. Cet objectif posera un défi de taille à mesure que nous changerons au rythme de l'économie de la province. Nous voulons que tous les travailleurs néo-brunswickois considèrent leur lieu de travail comme un endroit sain et sécuritaire.

Le Comité d'étude indépendant a recommandé que la CSSIAT consulte davantage ses intervenants. Nous prévoyons donc accroître les échanges avec nos intervenants au cours de la prochaine année.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Roberta Dugas

Le président et chef de la direction,

Doug Stanley

Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs

Le juge en chef William Meredith a été nommé pour présider une commission royale d'enquête pour étudier l'indemnisation des travailleurs en Ontario en 1910. Dans son rapport publié trois années plus tard, il a proposé un compromis selon lequel les travailleurs renonçaient à leur droit de poursuivre leur employeur en échange de prestations d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Les concepts du juge en chef Meredith, appelés les principes de Meredith, sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada.

La première *Loi sur les accidents du travail* au Canada a été proclamée en Ontario en 1915, tandis que la première *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick a été promulguée en 1918. Bien que la *Loi* ait évolué pour refléter des changements au niveau de l'économie et de la main-d'œuvre, notre régime d'indemnisation des travailleurs continue d'être fondé sur les principes de Meredith.

Voici les cinq principes de Meredith :

- **Indemnisation sans égard à la responsabilité :** Les victimes d'accidents du travail sont indemnisées sans égard à la responsabilité. Le travailleur et l'employeur renoncent au droit de poursuivre en justice. La responsabilité n'a pas d'importance et l'indemnisation devient l'objectif.

- **Responsabilité collective :** Les employeurs cotisent à un fonds commun. La responsabilité financière devient leur responsabilité collective.

- **Garantie du paiement :** Un fonds est établi pour garantir que l'argent nécessaire à l'indemnisation sera disponible. Les travailleurs blessés sont assurés d'une indemnisation rapide et de prestations futures.

- **Compétence exclusive :** Toutes les demandes d'indemnisation sont adressées uniquement à la commission des accidents du travail. Cette dernière décide en dernier ressort de toutes les demandes. Elle a le pouvoir et l'autorité de juger chaque cas selon son bien-fondé.

- **Conseil d'administration indépendant :** Le conseil est autonome et apolitique. Il est financièrement indépendant du gouvernement ou de tout groupe d'intérêt. Le régime est administré en fonction des besoins de ses clients employeurs et travailleurs, dispensant des services efficaces et impartiaux.

Membres du conseil d'administration 2007 de la CSSIAT

Première rangée (dans l'ordre habituel) :
Ron Hyson, représentant des employeurs;
Roberta Dugas, présidente du conseil d'administration;
Doug Stanley, président et chef de la direction;
Brad Brinston, représentant des travailleurs.
À l'arrière :
Conrad Pitre, représentant du public en général;
Morris Mendelson, représentant des travailleurs;
Sharon Tucker, représentante des travailleurs;
Paul LeBreton, président du Tribunal d'appel;
Lin Hupman, représentant des employeurs.

Vision, mission, mandat et valeurs

Vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Mission

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Mandat

Promouvoir la création d'une culture de travail où tous les travailleurs et les employeurs considèrent qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, y compris des services de réadaptation, de l'aide médicale, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

Présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier les rapports, les études et les recommandations que la Commission juge à propos.

Valeurs

Nous nous engageons à offrir à chaque travailleur blessé des services prompts, efficaces et bienveillants.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres travaillent en vue d'une vision, d'une mission, de valeurs et de buts communs.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour la Commission.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec honnêteté, crédibilité et responsabilité.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat et les priorités établies.

Buts

But en matière de sécurité

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

But en matière de service

Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

But en matière de reprise du travail

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

But en matière d'efficacité

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

But en matière de satisfaction du personnel

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

Principaux indicateurs statistiques

Principaux indicateurs statistiques	2006	2007
Nombre de réclamations créées (peut comprendre les réclamations sans demande de prestations)	25 203	25 899
Réclamations notées, aucune prestation versée	13 427	13 966
Réclamations jugées	13 042	12 987
Réclamations acceptées	11 925	11 816
Réclamations avec interruption de travail	6 025	6 135
Réclamations sans interruption de travail	5 892	5 674
Nombre d'accidents mortels se produisant	9	8
Paiement moyen par réclamation	4 432 $	4 448 $
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	74	70
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant *(en milliers)*	114 788 $	114 080 $
Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	127 151 $	127 001 $
Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	159 864 $	203 483 $
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés *(en milliers)*	799 831 $	856 983 $
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables *(en milliers)*	121 142 $	140 472 $
Solde du fonds *(en millions)*	102,5 $	54,5 $
Pourcentage de capitalisation	111,0 %	105,4 %
Frais d'administration – sans compter les employeurs tenus personnellement responsables ainsi que la santé et la sécurité au travail *(en milliers)*	19 805 $	19 868 $
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail *(en milliers)*	8 095 $	8 115 $
Revenu des cotisations *(en milliers)*	144 858 $	148 690 $
Total du revenu tiré des cotisations *(en milliers)*	172 828 $	194 168 $
Salaires assurables *(en milliers)*	6 966 356 $	7 257 752 $*
Taux de cotisation moyen provisoire	2,14 $	2,10 $
Taux de cotisation moyen reel	2,08 $	2,08 $*
Taux de rendement du marché du portefeuille	13,3 %	-0,4 %
Jours civils moyens écoulés entre la date de l'invalidité et le premier chèque pour les réclamations faisant l'objet de la gestion des réclamations	20,1	20,7
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement *(toutes réclamations confondues)*	38,6	38,7
Salaire assurable maximum	51 900 $	53 200 $
Nombre d'employeurs cotisés	13 633	13 718
Nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick	355 400	362 600
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*	291 900	301 600
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales)	333 700	344 300
Nombre d'inspections des lieux de travail	7 104	6 838
Nombre d'ordres donnés (infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*)	5 960	5 193
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves**	115	176
Nombre d'ateliers de santé et de sécurité au travail	546	568
Appels reçus	725	675
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	675	624
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	50	51
Appels réglés	558	648

*Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2007

**Le nombre d'enquêtes sur des accidents graves comprend les accidents mortels, les lésions par écrasement, la perte de vision dans au moins un œil, les fractures (sauf les doigts et les orteils) et toute autre blessure nécessitant une admission à l'hôpital (amputations, brûlures, etc.).

Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

But : Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

La sécurité

Indicateur

Une diminution de la fréquence générale d'accidents :

- dans la province;
- par rapport à d'autres commissions des accidents du travail;
- selon la masse salariale.

Résultats

Ensemble de la province

Le nombre d'accidents du travail est passé à environ 3,43 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein, soit une diminution de 3,9 % par rapport à 2006 (3,57 accidents par 100 travailleurs) et le nombre d'accidents le plus bas jamais enregistré dans la province.

Provinces et territoires

Les renseignements sur la comparaison des provinces et territoires canadiens sont disponibles pour 2006. Le nombre d'accidents avec interruption de travail au Nouveau-Brunswick est passé à 1,33 pour chaque 100 travailleurs équivalents à temps plein en 2006, soit une diminution comparativement à 1,42 accident en 2005. Il s'agit de la fréquence la moins élevée des provinces et territoires qui ont présenté des données.

Masse salariale

Le nombre d'accidents par tranche de 1 million de dollars des salaires cotisables a continué à diminuer en 2007 pour se chiffrer à 1,33 accident, comparativement à 1,39 accident en 2006 et à 1,55 accident en 2002, qui était le nombre le plus élevé d'accidents. (Les chiffres relatifs à la masse salariale sont rajustés en fonction de l'inflation.)

Faits saillants

- La CSSIAT a effectué 6 838 inspections et donné 5 193 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- Huit accidents mortels liés au travail sont survenus en 2007 et 9 en 2006.
- La CSSIAT a travaillé avec les industries ciblées suivantes : les scieries, les foyers de soins, la transformation du poisson et les supermarchés. Des employés de la CSSIAT ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent des blessures, recommander de meilleures pratiques, et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de la CSSIAT les ont aidés à mettre au point et à améliorer leur programme de santé et de sécurité. Le nombre d'accidents de ces quatre industries est passé de 1 690 à 1 443, soit une diminution de 15 %, et la fréquence des accidents est passée de 6,76 à 5,72 par 100 travailleurs, ce qui représente une amélioration de 15 %.
- La CSSIAT a également continué à travailler avec les entreprises ciblées (entreprises affichant un nombre d'accidents et des coûts élevés). La fréquence d'accidents des entreprises ciblées est passée de 14,4 accidents par 100 travailleurs en 2006 à 12,2 accidents en 2007, soit une diminution de 15 %.

Profil d'un intervenant

En 2001, la CSSIAT a choisi les foyers de soins pour faire l'objet d'une intervention ciblée en raison de leur taux élevé de blessures. Au sein de cette industrie, le Foyer Ste-Élizabeth à Baker Brook présentait une fréquence particulièrement élevée d'accidents. « Une des pires », indique le directeur général du foyer de soins, Paul Couturier.

Bien que les foyers de soins aient continué à être une industrie ciblée, le Foyer Ste-Élizabeth a réussi à réduire son nombre d'accidents et à devenir un modèle pour les autres foyers de soins de la province. Après avoir adopté le programme ***5•22*** de la CSSIAT en 2003, il a réduit son nombre d'accidents et son taux de cotisation, qui est maintenant 35 % inférieur au taux de l'industrie. (***5•22*** est un programme de sécurité structuré fondé sur 5 principes de base et 22 sujets de santé et de sécurité.)

Bernice Plourde ***Paul Couturier***

La sécurité

- En plus de travailler avec les industries et les entreprises ciblées, la CSSIAT a continué à promouvoir et à appliquer la tolérance zéro dans les secteurs affichant un nombre élevé d'accidents mortels, de blessures et de quasi-accidents, notamment dans les secteurs de l'excavation de tranchées; du verrouillage et de l'étiquetage; et de la protection contre les chutes.

- La CSSIAT a poursuivi sa campagne de marketing social portant le nom de « les blessures n'arrivent pas par accident », qui a été lancée à l'automne 2006. Des recherches démontrent que 61 % des Canadiens et 69 % des Néo-Brunswickois croient que les accidents du travail sont inévitables. La campagne a pour but de changer l'attitude des Néo-Brunswickois envers les accidents du travail afin qu'ils les considèrent comme inacceptables plutôt qu'inévitables.

- La CSSIAT a continué à promouvoir activement la sécurité auprès des jeunes travailleurs. La campagne Pas de pitié, qui s'adresse aux adolescents, est fondée sur le concept que les machines et le matériel avec lesquels ils travaillent n'auront pas de pitié. Elle comprenait des affiches, des ressources éducatives et des cadeaux promotionnels portant le logo Pas de pitié, tous conçus spécialement pour attirer le public au site à l'intention des jeunes, soit ***www.youthsafe-securitejeunesse.ca***. Le contenu du site Web est rédigé en termes simples, et donne aux jeunes travailleurs tous les renseignements et toutes les ressources dont ils ont besoin pour les aider à vivre et à travailler en toute sécurité. Le site présente également une section à l'intention des parents, des enseignants et des employeurs.

- Dans le cadre de la campagne Pas de pitié, la CSSIAT et d'autres partenaires ont accueilli encore une fois la tournée LES HÉROS de la fondation Sauve-qui-pense dans la province. Plus de 10 000 élèves d'écoles secondaires y ont assisté. Le témoignage émotionnel d'un jeune survivant blessé présente les conséquences de comportements imprudents et impulsifs, et encourage les élèves à découvrir une passion de vivre.

- Une orientation en matière de santé et de sécurité a été présentée à près de 78 000 élèves pendant l'année scolaire 2006-2007. Parmi les principales activités organisées, on retrouve la distribution du programme Stella la mouffette de sécurité aux écoles élémentaires francophones et le lancement de la mascotte; le lancement de la campagne Pas de pitié; l'accès gratuit continu à *Passeport Sécurité* pour les écoles secondaires (4 000 élèves en 2006-2007); et le parrainage du troisième concours de vidéos à l'intention des élèves par le biais du ministère de l'Éducation.

- La CSSIAT a élaboré et mis en œuvre une stratégie visant à réduire le nombre élevé de lésions musculo-squelettiques. Ces blessures représentent 38 % de tous les coûts des réclamations à long terme.

- La CSSIAT et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) ont mis en œuvre une campagne pour renseigner les petites entreprises sur leurs obligations législatives, et les aider à déterminer et à maîtriser les dangers au lieu de travail.

- Les conseillers en éducation de la CSSIAT ont présenté 568 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et

« Ces trois dernières années, on a sauvé 100 000 $. On peut faire beaucoup avec ça », explique M. Couturier.

« Il faut regarder *5•22* sur une base d'un investissement et non comme une dépense », ajoute-t-il. « Un investissement qui rapporte beaucoup. En moins de 24 mois, on a vu ce retour financier. Mais plus important, c'est le bienfait de réduire les blessures; à ceci, on ne peut pas attacher une valeur. »

Bien que la campagne visant à réduire les blessures au foyer de soins n'ait été mise en œuvre activement qu'en 2003, le foyer de soins a pris connaissance des ressources et des options disponibles pour l'aider en 2001, lorsque M. Couturier s'est joint à un comité provincial établi pour trouver des solutions aux problèmes auxquels l'industrie faisait face. Le comité était formé de représentants de l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick inc., de deux directeurs généraux de foyers de soins; et de représentants du ministère du Développement social, du Syndicat canadien de la fonction publique, du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick ainsi que de la CSSIAT.

« Nous étions chanceux que M. Couturier siégeait à ce comité », affirme la chef des services alimentaires et la responsable du programme *5•22* au foyer de soins, Bernice Plourde. « Pour améliorer la situation, nous devions changer notre culture au niveau de la sécurité. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir la participation de la direction. La direction doit investir, et elle l'a fait », souligne-t-elle.

M^me^ Plourde explique que la réussite n'a pas été facile. « Cela a pris beaucoup de travail – tout le monde a tellement travaillé, et a donné 110 %. Nos réunions (autour du *5•22*) ont souvent duré quatre heures, et on les avait de deux à quatre fois par mois. »

Avec la mise en œuvre du programme *5•22*, la santé et la sécurité représentent maintenant 50 % de l'orientation d'un nouvel employé, ce qui comprend de la documentation et des discussions

de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.

- La Division des services de travail sécuritaire a offert divers ateliers publics dans l'ensemble de la province. Les ateliers comptaient 1 564 participants. La formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité a continué d'attirer l'attention. Par ailleurs, la Division a offert d'autres ateliers sur des sujets tels le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); l'établissement des taux de cotisation; les nouvelles modifications législatives touchant les comités mixtes d'hygiène et de sécurité, qui sont entrées en vigueur en juin; les exposés sur la sécurité; ainsi que la détermination des dangers et l'évaluation des risques.

- La CSSIAT a accueilli sa 27e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité, à Saint John, du 14 au 16 octobre. La conférence a attiré plus de 600 participants, qui pouvaient choisir parmi 22 différents ateliers et assister à l'exposition commerciale, laquelle comptait 30 exposants. Le conférencier d'honneur était le président-directeur général de Bruce Power, Duncan Hawthorne, qui a donné un discours passionné sur la responsabilité de toutes les parties au lieu de travail de respecter la santé et la sécurité, et d'en faire une priorité. Les résultats du sondage de la conférence en général ont été très positifs.

- La CSSIAT a formé un partenariat avec Pommes de terre Nouveau-Brunswick et plus de 30 fournisseurs de services de la région pour organiser une *Progressive Agriculture Safety Day* à l'intention de plus de 300 élèves à Saint-Léonard. Il s'agissait de la première fois que l'activité était offerte au Canada atlantique, ainsi que la première fois qu'elle était présentée en français. Les élèves du niveau élémentaire ont visité plus de 13 postes de sécurité afin d'en apprendre davantage sur la sécurité à la maison, à l'école et au lieu de travail. La journée a été une grande réussite et on en prévoit deux autres pour l'année scolaire 2007-2008.

- La CSSIAT a mis en œuvre une campagne d'information sur la planification en vue d'une pandémie.

- Elle a examiné l'industrie de la construction résidentielle relativement aux risques pour la santé et la sécurité ainsi que la conformité à la législation.

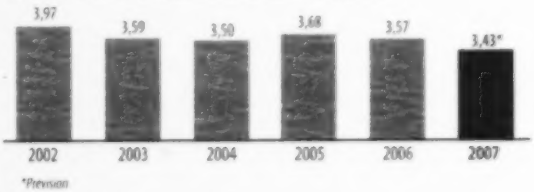
- La CSSIAT et les collèges communautaires du Nouveau-Brunswick ont discuté de façons d'améliorer les cours de formation qu'ils offrent.

Statistiques

Taux de fréquence provincial des accidents

Par 100 ETP

Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent à temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.



*Prévision

individuelles sur des dangers précis liés au travail. « Un employé ne peut pas commencer à travailler jusqu'à ce qu'il ait reçu l'orientation et que nous sommes certains qu'il ait bien compris la matière », déclare M. Couturier. « Même les employés qui sont ici depuis longtemps doivent recevoir l'orientation s'ils changent de service ou d'emploi, puisque ce sont de nouveaux risques qui entrent en jeu », explique-t-il.

« Le ***5•22*** a changé le climat. C'est complètement différent. Tous les employés assument la responsabilité de tout danger qu'ils constatent, peu importe le service dans lequel ils travaillent ou leur emploi », indique Mme Plourde. « La sécurité est devenue enracinée. Les employés questionnent beaucoup et s'efforcent de trouver des solutions à tout danger qu'ils relèvent. »

« C'est vraiment remarquable. On est allé du pire au meilleur », affirme-t-elle.

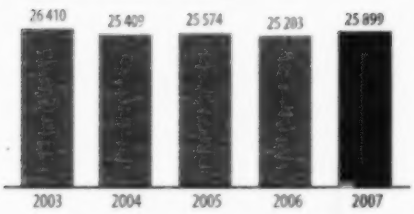
« C'est un excellent programme », ajoute M. Couturier. « C'est ici (au foyer) pour l'éternité. »

Une conseillère en santé et en sécurité de la CSSIAT pour la Région du Nord-ouest, Martine Bélanger, applaudit les efforts du foyer de soins et sa réussite jusqu'à ce jour. « C'est sans hésitation que la direction du Foyer Ste-Élizabeth a accepté notre aide pour implanter un système de gestion en santé et sécurité dans le but de réduire ses coûts et les pertes rattachés aux accidents du travail. Grâce à l'engagement ferme de la gestion et au travail acharné des employés visés, ce partenariat a non seulement permis au Foyer Ste-Élizabeth de tourner la page et d'implanter efficacement un système de gestion, mais aussi de réduire le nombre d'accidents et d'apporter un changement de culture à l'interne. Ce succès est la résultante d'une démarche qui a nécessité temps et efforts, mais qui au bout de la ligne a su combler les attentes des intervenants visés. »

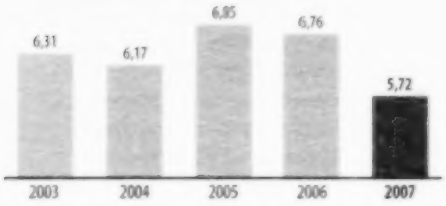
La sécurité

Statistiques (suite)

Nombre de réclamations créées



Taux de fréquence des accidents des industries ciblées actives de la CSSIAT *Par 100 ETP*



Poursuites *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre :	**2005**	**2006**	**2007**
d'accusations	42	20	**30**
d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations	16	8	**11**
de propriétaires qui ont fait l'objet d'accusations	2	–	–
de surveillants qui ont fait l'objet d'accusations	2	3	**2**
d'entrepreneurs / de sous-traitants qui ont fait l'objet d'accusations	–	2	**2**
de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations	–	–	**1**
de condamnations	13*	19*	**12**
d'accusations rejetées	–	–	–
d'accusations retirées	17	21	**8**
d'accusations en instance	28	13	**19**
Valeur des amendes	35 715 $	85 600 $**	**61 300 $**

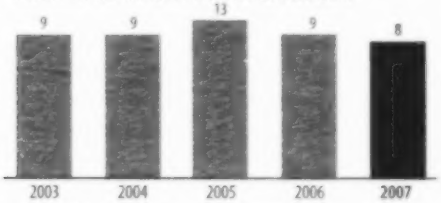
*Ce chiffre ne représente pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable. Un employeur déclaré coupable de trois chefs d'accusation est présenté comme une seule condamnation.
**Ce chiffre comprend les amendes perçues pour des cas entamés plus tôt, mais qui n'ont été résolus qu'en 2006.

Plaintes* *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre de plaintes :	**2005**	**2006**	**2007**
déposées	12	9	**8**
acceptées	2	1	**2**
rejetées	68**	9	**3**
résolues	1	4	**0**
retirées	3	–	**1**
en instance	4	–	**2**

*Veuillez remarquer qu'il se peut que des plaintes déposées une année ne soient résolues que l'année suivante.
**65 plaintes étaient des plaintes individuelles portées contre le même employeur en s'appuyant sur les mêmes faits.

Accidents mortels selon l'année de l'accident



Remarque : Représente des accidents mortels selon l'année de l'accident ou de la maladie, sans égard à la date du décès.

But : Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

Le service

Indicateur

Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les travailleurs blessés et les employeurs s'attendent.

Résultats

Indice sur la satisfaction des clients : les travailleurs blessés
En 2007, un total de 83 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de la CSSIAT compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Ce pourcentage est conforme aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil d'administration a élaboré et représente une augmentation de 2 % par rapport à 2006.

Indice sur la satisfaction des clients : les employeurs
En 2007, un total de 84 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de la CSSIAT compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Ce pourcentage est conforme aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil d'administration a élaboré et est comparable à celui de 2006.

Remarque : L'indice sur la satisfaction des clients évalue la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs à l'égard des services offerts par la CSSIAT sur les plans du professionnalisme, de la disposition à écouter, de la compréhension, de la précision des renseignements, du montant des prestations, des communications, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'impartialité, de la compétence et des problèmes traités avec efficacité.

Faits saillants

- La CSSIAT a créé 25 899 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts des réclamations (avis d'incident seulement ou facture d'un médecin sans demande d'indemnisation subséquente du travailleur).
- La CSSIAT a pris une décision sur 12 987 réclamations, soit une légère diminution de 0,4 % par rapport à 2006. De ces réclamations, 1 171 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de la CSSIAT. Des réclamations acceptées, 6 135 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une augmentation de 1,8 % comparativement à 2006, et 5 674 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 3,7 % par rapport à 2006.
- Les Services des cotisations ont tenu neuf séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers.
- La CSSIAT a consulté ses intervenants sur la possibilité d'apporter des modifications législatives aux exigences relatives à la déclaration d'accidents et aux règlements régissant les opérations forestières en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et la *Loi sur les accidents du travail*.

Profil d'un intervenant

La CSSIAT continue de s'efforcer à améliorer ses services. Au début de 2006, après avoir consulté plusieurs employeurs de la province, elle a adopté un nouveau *Formulaire 67*, c'est-à-dire le rapport d'accident qui doit être rempli et envoyé à la CSSIAT quand un accident du travail survient. Le nouveau formulaire est plus court et simplifié. Peu après, on a décidé d'améliorer le service davantage en l'offrant électroniquement. L'élaboration du formulaire électronique a donc été entreprise, puis on a fait l'essai du formulaire à l'interne. McCain Foods Limited a pris connaissance du projet et s'est montrée très intéressée à y participer. En novembre 2007, l'entreprise est devenue le premier intervenant de l'extérieur à faire l'essai du formulaire électronique.

Scott Ring *Kim Jensen*

Le service

- Le Programme d'évaluation professionnelle et le Programme de rétablissement ont reçu un agrément de trois ans de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) International en reconnaissance de l'excellence au niveau de la prestation de services. Le Centre de rééducation professionnelle, par l'entremise de ses programmes, était le premier organisme néo-brunswickois à obtenir l'agrément.

- Le Centre a continué à se concentrer sur de meilleures communications avec les médecins traitants en vue de mieux leur faire comprendre les services offerts au Centre et d'améliorer la planification du traitement des travailleurs blessés. Les activités de l'exercice comprenaient un stand à l'assemblée générale annuelle de la Société médicale du Nouveau-Brunswick en septembre et un programme éducatif agréé de concert avec l'événement annuel Journée portes ouvertes du Centre.

- On a continué à effectuer des recherches portant sur le rôle des réactions de catastrophe, de l'anxiété liée à la douleur, de l'adaptation et de la colère par rapport à la lombalgie chronique. Les recherches, qu'on a entreprises en mars 2006, ont pour but de déterminer les facteurs biopsychosociaux qui ont un effet sur la façon dont un patient communique sa douleur musculo-squelettique chronique. Elles porteront également sur les facteurs dont les personnes responsables de la prise de décision tiennent compte lorsqu'elles prennent des décisions sur les traitements, les incapacités, la douleur et l'indemnisation.

- La CSSIAT a continué son étude sur les fournisseurs autorisés de services médicaux afin d'assurer que les travailleurs reçoivent les meilleurs traitements possibles. Elle vérifie que les fournisseurs ont reçu leur permis d'exercice d'un organisme de réglementation professionnelle, le cas échéant, et élabore ses propres critères si un tel organisme n'existe pas. La CSSIAT examine également la qualité des services médicaux offerts par ses fournisseurs en effectuant des vérifications périodiques des cliniques de physiothérapie, des cliniques de conditionnement au travail et des services de chiropractie.

- La CSSIAT a continué à maintenir un réseau de six médecins de famille (un à Edmundston, deux à Moncton, un à Saint John et deux à Fredericton) pour assurer la continuité des soins pour les travailleurs blessés qui n'ont pas de médecin de famille, et aider d'autres médecins de famille et la CSSIAT à élaborer des plans de soins holistiques. La CSSIAT leur offre de la formation sur des questions de santé liées à l'emploi que la plupart des autres médecins de famille n'ont peut-être pas.

- Le médecin-chef de la CSSIAT a préparé un manuel d'information pour ses fournisseurs de soins médicaux, c'est-à-dire les médecins de famille, les chiropraticiens et les infirmières praticiennes. Le manuel répond aux questions fréquemment posées, et porte sur les lignes directrices en matière de durée d'invalidité et le temps de guérison prévu; le continuum des soins et la gestion des soins; la planification de la reprise du travail; le formulaire de médicaments thérapeutiques de la CSSIAT; et l'utilisation des outils de rétablissement fonctionnel.

« McCain Foods Limited était le partenaire idéal pour le projet pilote », explique la directrice des Services de prise de décision et de prestations de la CSSIAT, Carol Veysey. « Puisqu'il s'agit d'un des plus grands employeurs de la province et qu'il comporte diverses activités, nous trouvions que c'était l'employeur idéal pour faire l'essai du *Formulaire 67* électronique afin de déceler tout problème qu'il pourrait y avoir avec le formulaire », a-t-elle ajouté.

Kim Jensen est une employée du service des ressources humaines à McCain Foods et elle voit au traitement des formulaires 67 à l'usine de pommes de terre frites. Elle affirme que le système électronique élimine la moitié du travail.

« Le formulaire électronique est très facile à utiliser et réduit beaucoup le travail administratif. Une grande partie des renseignements que nous devions inscrire sur le formulaire papier figure déjà dans le formulaire électronique. Il y a donc beaucoup moins de données à indiquer. C'est beaucoup plus rapide. »

Le nouveau service permettra aux employeurs de déclarer plus facilement les accidents dans un délai de trois jours conformément à la loi. « Ce service simplifié est surtout utile pour les entreprises comme McCain Foods qui peuvent perdre du temps précieux pour déclarer des accidents lorsque des travailleurs travaillent quatre jours, puis ont quatre jours de congé », précise l'agent de santé et de sécurité à l'usine de pommes de terre frites de McCain Foods, Scott Ring.

Le service

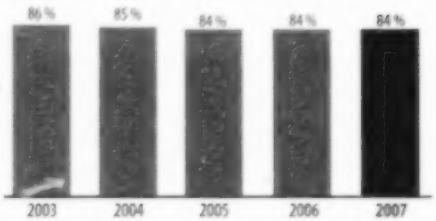
- La CSSIAT a continué à utiliser un système électronique de paiement et de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance, et a amélioré la gestion des ordonnances d'opiacés. Par suite de consultations avec l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et la Société médicale du Nouveau-Brunswick, la CSSIAT a changé la façon dont elle autorise les opiacés. À la suite de recherches à l'égard des meilleures pratiques, elle a élaboré des mesures relatives aux ordonnances d'opiacés. Ces mesures comprennent la transmission de renseignements aux pharmacies et une plus grande responsabilité des médecins pour ce qui est de la prescription appropriée d'opiacés. Les mesures visent le caractère approprié des ordonnances d'opiacés selon la blessure; les limites quant à la durée du traitement par les opiacés ainsi que la quantité des opiacés; les limites quant aux ordonnances provenant de médecins et de pharmacies multiples; et les additifs en vue de réduire la valeur marchande des opiacés prescrits.

- L'orthopédiste consultant de la CSSIAT a offert des séances de formation continue à des infirmières praticiennes et des médecins de l'ensemble de la province. La CSSIAT a offert 11 séances de formation à des médecins par le biais du programme d'éducation continue des hôpitaux communautaires de la Société médicale du Nouveau-Brunswick.

- La CSSIAT a élaboré un service qui permettra de présenter une réclamation et de signaler des accidents en ligne (*Formulaire 67*). Un grand employeur en fait actuellement l'essai.

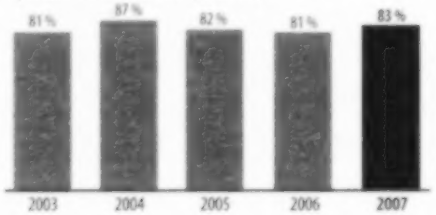
Statistiques

Indice de satisfaction des employeurs
(pondéré selon l'ordre d'importance)



Remarque : L'indice de satisfaction des clients est une mesure globale de la satisfaction générale à l'égard des attributs de service principaux qui contribuent à la satisfaction des clients.

Indice de satisfaction des travailleurs blessés
(pondéré selon l'ordre d'importance)



Remarque : L'indice de satisfaction des clients est une mesure globale de la satisfaction générale à l'égard des attributs de service principaux qui contribuent à la satisfaction des clients. Le calcul tient compte de la cote d'importance accordée à chaque attribut de service.

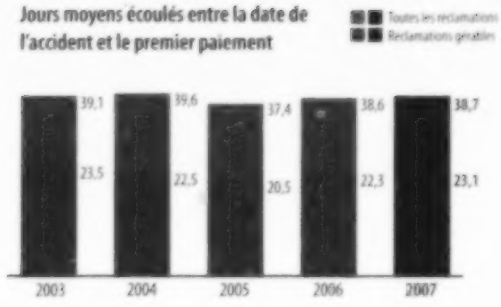
« Nous sommes très satisfaits du service. Nous avons reçu une bonne formation et l'appui de la CSSIAT dès le début. Nous avons eu quelques petites difficultés au début, mais rien de majeur. En bout de ligne, le service électronique est beaucoup plus efficace parce qu'il est plus rapide et facilite le suivi. Il est également plus efficace pour la CSSIAT. Nous recevons une réponse plus rapidement », indique-t-il.

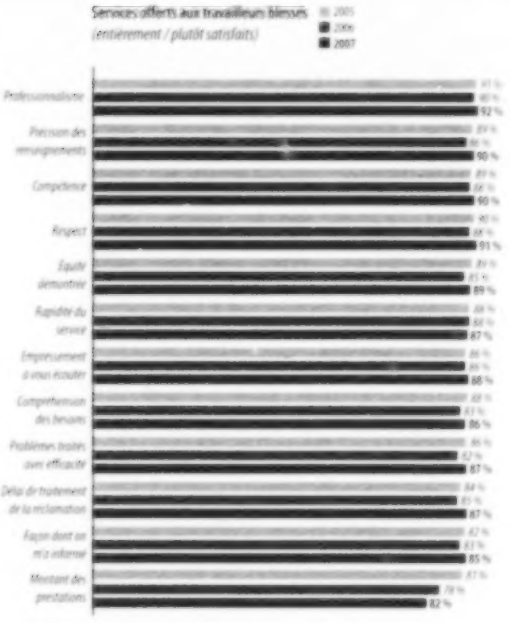
Le service simplifiera les choses pour les employeurs et accélérera la prise de décision sur les réclamations.

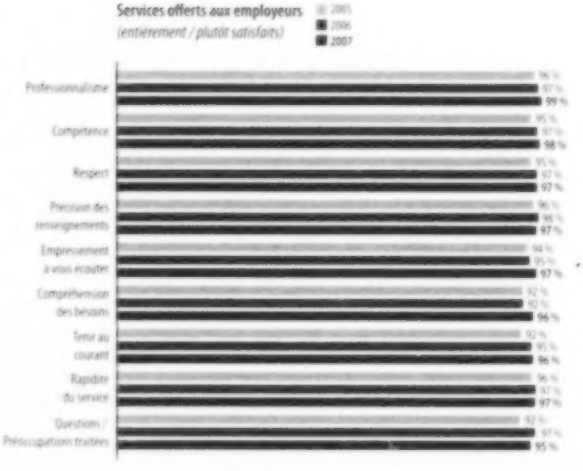
La CSSIAT espère mettre en œuvre le service électronique auprès de 50 autres employeurs avant la fin de 2008.

Le service

Statistiques (suite)







But : Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

La reprise du travail

Indicateur

Le nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations.

Résultats

La moyenne de jours pendant lesquels les travailleurs blessés reçoivent des prestations est passée de 68 jours en 2006 à 66 jours en 2007 (nombre moyen de jours payés pour les réclamations ayant un but quant à la reprise du travail).

Un total de 96 % des travailleurs blessés qui se sont absentés du travail et qui sont aptes au travail le reprennent après leur blessure. Par ailleurs, 4 % n'ont pas d'emploi immédiatement quand leur réclamation prend fin. La plupart de ces travailleurs reprennent leur tendance saisonnière d'emploi.

Faits saillants

- Certains travailleurs blessés ont besoin de services plus spécialisés de la CSSIAT en vue de se rétablir de leurs blessures et de reprendre le travail. Des équipes de gestion des réclamations, lesquelles sont situées dans les bureaux de région, offrent ces services qui peuvent être d'une durée de plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas très graves. En 2007, un total de 4 584 travailleurs blessés ont reçu ces services.

- La CSSIAT verse des prestations de pension et d'invalidité à long terme aux travailleurs qui sont atteints d'une invalidité résiduelle par suite de leur accident. À la fin de l'exercice, elle versait une pension à 1 237 travailleurs blessés pour un accident survenu avant 1982, soit une diminution de 3,7 % comparativement à 2006, et 2 509 travailleurs blessés recevaient des prestations d'invalidité à long terme, ce qui représente une augmentation de 2,2 %. Elle a versé des prestations de pension à 527 conjoints et personnes à charge. Il s'agit d'une diminution de 4,4 %.

- Le modèle de continuum des soins de la CSSIAT pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, dès que possible. On évalue l'approche sur une base continue afin de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2007, l'approche a continué à être utilisée en tant que modèle de gestion des réclamations pour toutes les blessures. Des lignes directrices sur le rétablissement par suite de blessures précises (lignes directrices en matière de durée d'invalidité) permettent au responsable de cas de savoir quand une réclamation nécessite une intervention.

- Pour aider les travailleurs blessés à se remettre de leur blessure, la CSSIAT fait appel aux services de cliniques de la région du travailleur ainsi que du Centre de rééducation professionnelle pour de la physiothérapie, du conditionnement au travail, du réentraînement au travail et des évaluations de la capacité de travail. Dans le cadre de son examen continu de la qualité des services médicaux, elle a évalué les services de physiothérapie primaire, de conditionnement au travail, de reprise graduelle du travail et d'analyse du lieu de travail, ainsi que le programme pilote élargi de conditionnement au travail, le traitement de la douleur axé sur les injections et la réadaptation professionnelle. On a mis en œuvre un certain nombre de recommandations découlant de ces examens.

Profil d'un intervenant

L'air frais de la forêt, la tranquillité des bois, le parfum enivrant des épinettes et des sapins – ce sont toutes des raisons pour lesquelles Tony Verge aimait tant travailler dans le bois. Cependant, il en est devenu malade, et à un tel point qu'il n'a pas pu retourner à son travail dans l'industrie de la sylviculture, un emploi qu'il occupait depuis 10 ans. Il ne pouvait même plus fendre du bois de chauffage, une tâche qu'il aimait beaucoup. Le Terre-Neuvien de 41 ans avait développé une sensibilité environnementale grave à l'épinette, au sapin et au baume.

Tony Verge

La reprise du travail

- La CSSIAT effectue des examens de la durée des réclamations; de la gestion des blessures à l'épaule; des services de chiropractie; de la période d'attente pour une consultation ou une opération; de la physiothérapie axée sur les buts pour traiter la douleur lombaire (conjointement avec l'école de physiothérapie de la Dalhousie University); du traitement multidisciplinaire; des évaluations en vue de soins à domicile; et des évaluations de la capacité fonctionnelle.

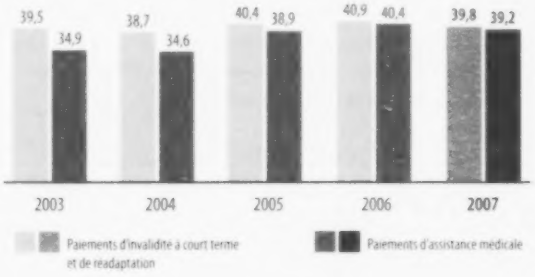
- Puisqu'environ la moitié des travailleurs blessés au Programme de rétablissement de la CSSIAT souffrent de troubles du sommeil, le Centre a entrepris en juin un projet conjoint de recherche avec la Dalhousie University portant sur un programme de traitement de l'insomnie. Ce projet vise à mieux comprendre la nature des troubles du sommeil des travailleurs blessés, et à concevoir un outil pour l'évaluation, l'intervention et le suivi dans le but d'améliorer le sommeil de ces travailleurs. On effectue les recherches auprès des clients au Programme de rétablissement.

- La CSSIAT offre de la formation et de l'aide aux employeurs pour mettre en œuvre des programmes de mesures d'adaptation en milieu de travail et de reprise du travail, lesquels ont pour but d'améliorer la possibilité d'une reprise du travail rapide. Les bureaux de région offrent ces programmes.

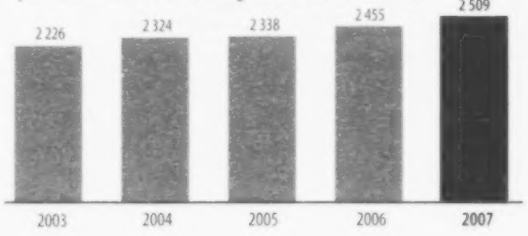
- La CSSIAT a offert des séances de formation agréées portant sur le traitement des travailleurs blessés aux médecins néo-brunswickois.

Statistiques

Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale *(en millions)*



Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre



Tony Verge est père de trois enfants. Il effectuait un travail saisonnier dans le bois au Nouveau-Brunswick. Il avait toujours sa maison à Terre-Neuve et y retournait lors des périodes d'inactivité. Il affirme avoir souffert pendant près de cinq ans. « Les médecins me prescrivaient des crèmes, mais parfois elles ne faisaient qu'empirer le problème car j'étais allergique à certains ingrédients », explique-t-il.

Ses symptômes comprenaient des démangeaisons et des sensations de brûlures graves; des desquamations; et des lésions suintantes. « J'étais tellement mal à l'aise que je me couchais dès que j'arrivais à la maison. Je devais changer mes pansements de trois à cinq fois par jour », précise M. Verge. Et enfin, on a diagnostiqué sa condition.

« J'étais surpris. Je pensais que les symptômes d'allergies, c'était seulement les larmoiements et les éternuements. J'ignorais que les symptômes pouvaient être si graves », déclare-t-il. « J'étais loin de savoir que ça me coûterait mon emploi. J'étais bouleversé quand j'ai appris que je ne pouvais plus travailler dans le bois. J'étais le soutien de ma famille. Les choses se présentaient plutôt mal et je ne savais plus trop quoi faire. »

M. Verge n'était pas au courant qu'il pouvait obtenir de l'aide de la CSSIAT. « Je pensais que la CSSIAT, c'était plutôt pour des fractures, des amputations et des blessures du genre. Je ne connaissais pas vraiment le genre d'aide que la CSSIAT offrait. »

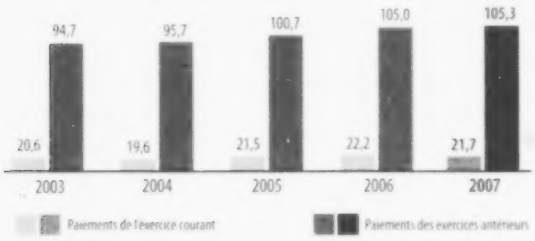
Une responsable de cas à la CSSIAT, Angela Dunham, et un spécialiste en réadaptation, Jeff Curtis, ont travaillé avec lui pour l'aider à trouver d'autres options d'emploi.

« C'était facile de travailler avec M. Verge. Il tenait à bien comprendre le processus de réadaptation professionnelle, et a fait beaucoup de recherches quant à ses options », précise M. Curtis.

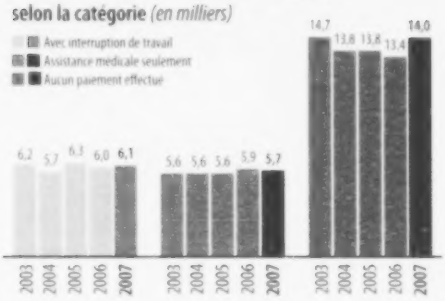
La reprise du travail

Le conseil d'administration s'est fixé un but et a établi une mesure relativement à une durée réduite pour les travailleurs blessés qui ont un but quant à la reprise du travail. Ces diagrammes représentent le rendement de la CSSIAT par rapport à ce but.

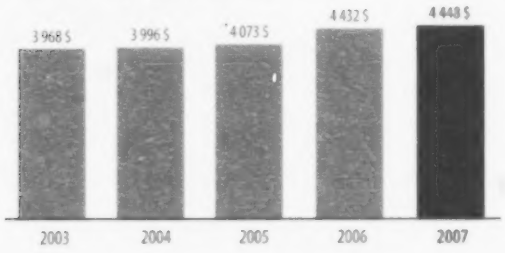
Paiements au titre des prestations *(en millions)*



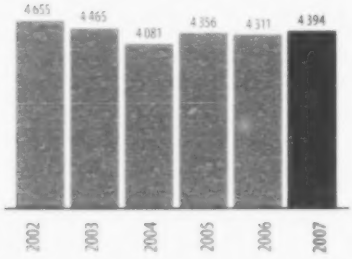
Nombre de réclamations traitées en 2007, selon la catégorie *(en milliers)*



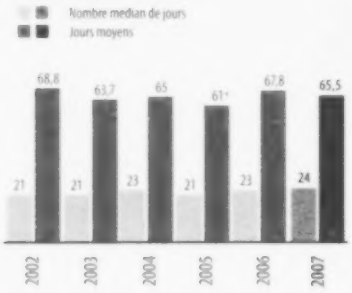
Paiement moyen par réclamation



Nombre de travailleurs blessés



Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations



« M^me^ Dunham et M. Curtis étaient très francs avec moi », souligne M. Verge. « Je savais exactement ce à quoi on s'attendait de moi, et j'ai obtenu ce à quoi je m'attendais d'eux. »

M. Verge a décidé de devenir un mécanicien d'équipement lourd et a pu suivre son cours à une école à Terre-Neuve. Il a obtenu son diplôme 42 semaines plus tard, en août 2007. Un mois plus tard, il a commencé un emploi à temps plein en tant que mécanicien de camions de transport chez R.E.M. Transport Ltd., à St. Stephen. Sa femme a obtenu un emploi à temps plein à St. George et la famille a déménagé au Nouveau-Brunswick.

« Tout a fini par s'arranger », indique M. Verge. « Je suis très heureux d'avoir recommencé à travailler. Je n'aurais jamais pu y arriver sans l'aide de la CSSIAT. »

La reprise du travail

Statistiques (suite)

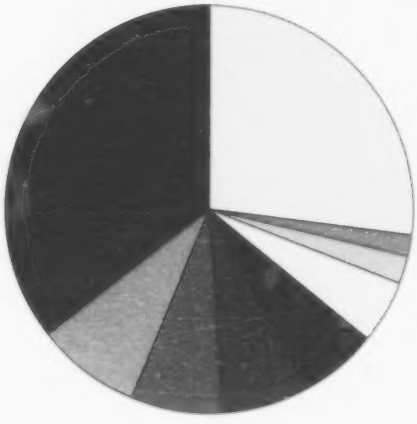
Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
0 à 20 jours	46,3 %	45,2 %	44,0 %	45,9 %	44,0 %	43,6 %
20 à 40 jours	58,4 %	57,2 %	56,3 %	57,5 %	56,2 %	56,0 %
40 à 80 jours	71,1 %	70,4 %	70,6 %	71,8 %	69,1 %	70,3 %
80 à 160 jours	82,6 %	83,3 %	83,6 %	84,7 %	82,1 %	83,2 %
160 à 220 jours	87,1 %	87,5 %	87,5 %	88,0 %	86,4 %	87,6 %
220 à 440 jours	93,8 %	93,6 %	93,4 %	93,2 %	93,2 %	93,1 %
440 à 960 jours	99,1 %	98,7 %	98,3 %	98,5 %	98,3 %	98,4 %
Plus de 960 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Proportion de réclamations avec interruption de travail fermées par année selon le nombre de jours d'absence payés.

Résumé des prestations des travailleurs blessés – 2007

Source de la réclamation	Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
Sans personne à charge	53 200 $	1 023 $	85 % du net	622,75 $	1er janvier 2007
Conjoint à charge ou équivalent	53 200 $	1 023 $	85 % du net	653,03 $	1er janvier 2007



Nature de la blessure – 2007

35,6 %	Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
8,4 %	Meurtrissures et contusions
7,3 %	Fractures
6,9 %	Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
6,2 %	Coupures et lacérations
5,1 %	Douleurs et blessures dorsales
2,0 %	Tendinites traumatiques
1,8 %	Lésions par écrasement
26,8 %	Autres

But : Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

L'efficacité

Indicateur

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Résultats

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2007, qui se chiffre à 2,10 $, représente une diminution de 0,04 $ par rapport au taux de 2006. La diminution reflète une amélioration du niveau de capitalisation de la CSSIAT. En 2007, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

Les placements détenus pour satisfaire aux obligations futures au titre des prestations pour des blessures antérieures ont atteint 880 millions de dollars à la fin de 2007, ce qui représente une dette provisionnée de 105,4 %.

Faits saillants

- Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 127 millions de dollars, ce qui est comparable aux prestations de 127,2 millions de dollars versées en 2006.
- Le revenu des placements est passé de 101,9 millions de dollars en 2006 à une perte de 5,3 millions de dollars en 2007, soit une diminution de 105,2 %. La plus grande partie de la diminution est attribuable à des gains non matérialisés moins élevés découlant de placements en actions de la CSSIAT.
- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 2,7 millions de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 527 698 $ en plus des prestations d'indemnisation. La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,035 $ du taux de cotisation moyen.
- La CSSIAT a mené 241 enquêtes sur la fraude et l'abus, qui reflètent les principes du dépistage et de la prévention des cas de fraude et d'abus. Ces enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1,25 million de dollars. Ces enquêtes ont permis de déceler deux cas possibles de fraude et on a recommandé à la Couronne d'entamer des poursuites dans ces cas.
- Le Service de la planification et des politiques a travaillé avec le conseil d'administration pour élaborer et publier le *Plan stratégique et évaluation des risques de la CSSIAT 2007-2012*. Le document énonce la vision, la mission, le mandat et les buts qui orientent l'avenir stratégique de la CSSIAT et établit les indicateurs qui permettent aux intervenants de voir si la CSSIAT atteint ses buts.
- Le Service a travaillé avec le conseil sur des politiques portant sur les sujets suivants : l'admissibilité aux prestations; le versement de prestations; la santé et la sécurité au travail; et l'aide médicale.

Comparaison des prestations des provinces de l'Atlantique

Selon le but en matière d'efficacité de la CSSIAT, cette dernière doit garder les taux de cotisation peu élevés pour les employeurs tout en assurant les meilleures prestations possibles pour les travailleurs blessés. Le taux de cotisation moyen des employeurs néo-brunswickois a connu une diminution pendant trois années consécutives.

En parallèle avec cette diminution pour les employeurs, la CSSIAT continue d'offrir des prestations plus élevées aux travailleurs blessés que celles offertes dans les autres provinces et territoires.

Elle verse des prestations qui sont en général plus élevées aux personnes qui en ont le plus besoin, soit les travailleurs qui ont été plus grièvement blessés.

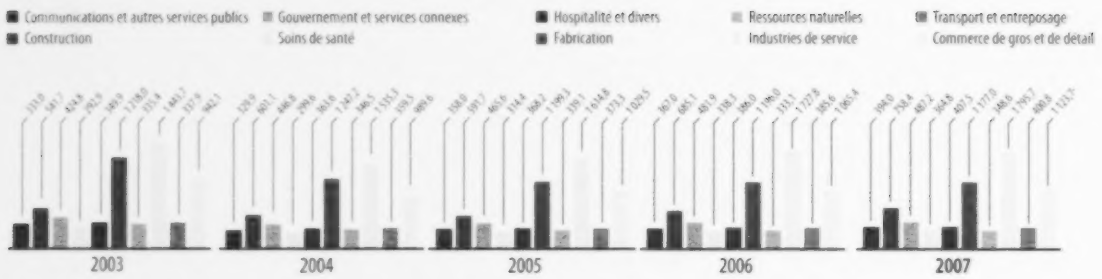
Bien que la CSSIAT verse un montant moins élevé de prestations pour la première semaine que les commissions de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador en raison de la période d'attente de trois jours, elle verse un montant plus élevé dans les semaines qui suivent que les commissions des autres provinces de l'Atlantique, avec un salaire cotisable maximum se chiffrant à 53 200 $. Le salaire cotisable maximum de la Nouvelle-Écosse se chiffre à 46 700 $; de Terre-Neuve-et-Labrador, à 48 425 $; et de l'Île-du-Prince-Édouard, à 44 700 $.

La CSSIAT calcule les prestations en fonction de 85 % des gains nets que le travailleur blessé gagnait avant son accident, soit le pourcentage le plus élevé comparativement aux autres provinces de l'Atlantique. (Terre-Neuve-et-Labrador offre 80 % des gains nets; la Nouvelle-Écosse, 75 % des gains nets et 85 % après 26 semaines; l'Île-du-Prince-Édouard, 80 % des gains nets et 85 % après 38 semaines.)

L'efficacité

Statistiques

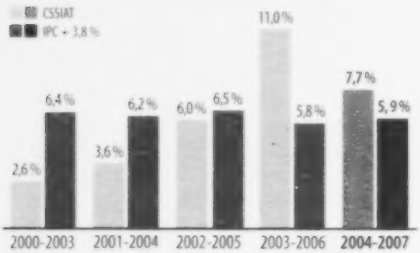
Masses salariales selon le secteur d'activité *(en millions de dollars)*



Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

Objectif de rendement 1

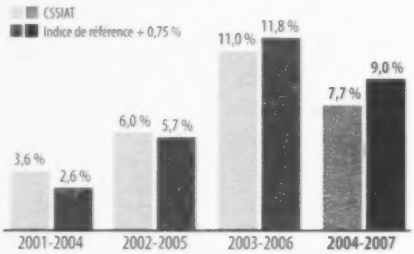
Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 %* sur une moyenne mobile de quatre ans.



**Avant 2006, l'objectif était l'IPC en plus de 4 %.*

Objectif de rendement 2

Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



Par exemple, selon le salaire cotisable maximum et le pourcentage des gains nets pour 2006,* après la période d'attente, un travailleur blessé du Nouveau-Brunswick a reçu des prestations se chiffrant à 255,13 $ pendant la première semaine à partir de la date de son accident; un travailleur de la Nouvelle-Écosse a reçu 298,17 $; un travailleur de Terre-Neuve-et-Labrador, 540,98 $; et un travailleur de l'Île-du-Prince-Édouard, 194,90 $. Toutefois, les prestations hebdomadaires versées par la suite à un travailleur du Nouveau-Brunswick sont passées à 637,83 $, comparativement à 496,95 $ pour la Nouvelle-Écosse; à 540,98 $ pour Terre-Neuve-et-Labrador; et à 487,26 $ pour l'Île-du-Prince-Édouard. Ces montants représentent des prestations annuelles totalisant 33 167,10 $ pour le Nouveau-Brunswick; 28 130,96 $ pour la Nouvelle-Écosse; 27 365,38 $ pour Terre-Neuve-et-Labrador; et 25 763,82 $ pour l'Île-du-Prince-Édouard.

En plus des prestations pour perte de gains, l'indemnisation peut comprendre :

- les traitements médicaux et les frais de soins de santé (médicaments sur ordonnance, appareils de réadaptation, etc.);
- des frais de déplacement (kilométrage; hébergement, repas, etc. pour les déplacements pour des traitements et des rendez-vous médicaux, etc.);
- des allocations pour soins personnels;
- des prestations d'invalidité à long terme;
- une allocation pour diminution physique permanente;
- des prestations pour les personnes à charge d'un travailleur décédé, y compris le paiement d'une partie des frais funéraires.

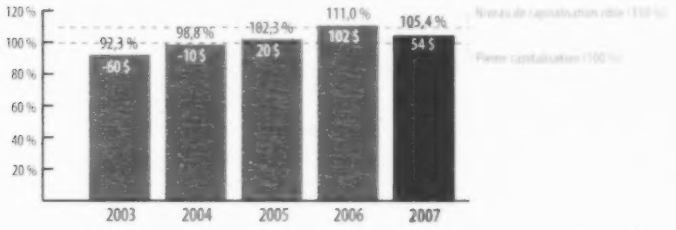
En 2007, la CSSIAT a augmenté le montant des allocations pour soins personnels; les vêtements et les chaussures; les lunettes prescrites; et les frais funéraires.

Rendement des placements selon la catégorie de l'actif
Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007

	CSSIAT	Rendement de l'indice de référence	Indice de référence
Obligations canadiennes Univers	3,7 %	3,7 %	Indice des obligations de l'univers DEX
Obligations canadiennes à long terme	3,5 %	3,4 %	Indice des obligations à long terme DEX
Obligations canadiennes à rendement réel	1,2 %	1,2 %	Indice des obligations à rendement réel DEX
Actions canadiennes	9,0 %	9,8 %	Indice composé S&P/TSX
Actions américaines	-12,8 %	-10,5 %	Indice du S&P 500 (\$ C)
Actions de l'EAFE*	-8,5 %	-5,7 %	Indice du MSCI EAFE* (\$ C)
Actions des marchés naissants	13,6 %	18,6 %	Indice des marchés naissants MSCI (\$ C)

*Europe, Australie et Extrême-Orient

Historique de la capitalisation
Montants (en millions) et pourcentage de capitalisation

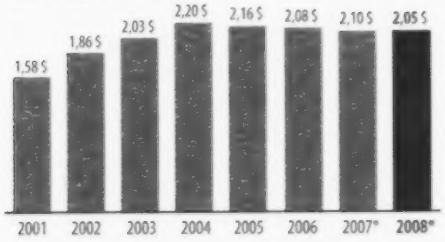


Bien que la CSSIAT soit engagée à prévenir les blessures avant qu'elles ne surviennent, elle continue à assurer les services qui, selon elle, procurent les plus grands bienfaits à ses clients, dont la qualité de vie est de première importance.

**On s'est servi des données de 2006 à des fins de comparaison puisque les données de 2007 pour Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard n'étaient pas disponibles au moment d'aller sous presse.*

Statistiques (suite)

Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



*Taux de cotisation moyen provisoire

Canada – Taux de cotisation moyens

Par ordre croissant de l'année 2008

	Réel 2003	Réel 2004	Réel 2005	Réel 2006	Provisoire 2007*	Provisoire 2008**
Alberta	1,94 $	1,96 $	1,83 $	1,63 $	1,43 $	1,32 $
Colombie-Britannique	1,94 $	1,99 $	1,99 $	1,89 $	1,69 $	1,56 $
Manitoba	1,62 $	1,71 $	1,72 $	1,72 $	1,68 $	1,60 $
Saskatchewan	1,81 $	2,00 $	1,99 $	1,87 $	1,84 $	1,69 $
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,45 $	1,82 $	1,96 $	2,00 $	1,71 $	1,71 $
Nouveau-Brunswick	2,03 $	2,20 $	2,16 $	2,08 $	2,10 $	2,05 $
Québec[1]	1,93 $	2,15 $	2,29 $	2,32 $	2,24 $	2,14 $
Île-du-Prince-Édouard	2,42 $	2,39 $	2,34 $	2,24 $	2,22 $	2,15 $
Ontario[1]	2,19 $	2,19 $	2,23 $	2,24 $	2,26 $	2,26 $
Nouvelle-Écosse	2,58 $	2,59 $	2,63 $	2,63 $	2,65 $	2,65 $
Terre-Neuve-et-Labrador	3,36 $	3,41 $	3,30 $	2,66 $	2,75 $	2,75 $
Yukon[2]	1,38 $	1,54 $	1,79 $	2,28 $	2,64 $	2,94 $

Remarque : La comparaison des taux de cotisation moyens peut être très trompeuse et faussée par les diverses méthodes utilisées par les commissions des accidents du travail pour établir les taux moyens. Par exemple, la pondération des taux individuels par masse salariale ou par industrie peut avoir un effet important sur le taux moyen. La composition industrielle, les niveaux de prestations et les plafonds des salaires variables, l'étendue de la protection, ainsi que le niveau de financement du passif peuvent également entraîner une fausse comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Il faut donc faire preuve d'une grande prudence quand on utilise les taux de cotisation moyens des commissions des accidents du travail.

Tous les taux, sauf ceux des deux dernières années, sont les taux de cotisation moyens réels de toutes les provinces et territoires sauf l'Ontario et le Québec. Les taux de l'Ontario et du Québec pour toutes les années sont les taux de cotisation moyens provisoires établis au début de chaque année.

*Taux prévus, sauf pour le Québec.
**Taux prévus pour 2008 au mois de janvier 2008, sauf pour le Québec. Au Québec, le taux représente le taux imputé établi au début de 2008.
[1] Les taux provisoires sont établis au début de chaque année.
[2] Les taux pour le Yukon ont été redressés et sont fondés sur des employeurs cotisés.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada
Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

Mises en cause

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Nombre de cas gérés*	Nombre de cas terminés	Honoraires d'avocat déboursés pour les cas terminés**	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Libération des coûts accordée aux employeurs***
75 à 90	40	440 594 $	2 789 331 $	2 706 591 $	527 698 $	2 706 591 $

*Les statistiques représentent des poursuites qui ont été résolues entre le 1er janvier et le 31 décembre 2007.
**Les honoraires d'avocat pour les poursuites résolues ont été payés tout au long des poursuites et non en entier en 2007.
***Les employeurs ont obtenu une libération des coûts qui équivaut au revenu produit par 0,035 $ du taux de cotisation moyen.

But : Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

La satisfaction du personnel

Indicateur

Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de la CSSIAT s'attendent.

Les autres indicateurs qui seront utilisés à l'appui du but et comparés à la moyenne pour les cinq dernières années comprennent :

- l'absentéisme;
- les promotions internes;
- la santé et la sécurité;
- le roulement du personnel.

Résultats

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 87 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse se chiffrait à 84 %.

Absentéisme

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 8,73 jours. Il s'agit d'un taux légèrement supérieur à la moyenne de cinq exercices de 8,21 jours. Le Service des ressources humaines, ainsi que les directeurs et les responsables, surveilleront l'absentéisme et aideront les employés par le biais du programme de gestion des présences. Malgré le taux d'absentéisme légèrement plus élevé, 14,2 % des employés ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2007 et un grand nombre d'entre eux ont eu une assiduité parfaite plus d'une année de suite. Dix employés ont eu une assiduité parfaite quatre années de suite; huit, trois années de suite; et dix, deux années de suite.

Promotions internes

Un total de 104 postes ont fait l'objet d'un concours en 2007. De ces concours, 17 ont été annulés. Le taux d'emplois vacants se chiffrait à 11, soit un taux inférieur à la moyenne de cinq exercices de 13,19. Soixante-deux des postes qui ont fait l'objet d'un concours et qui n'ont pas été annulés étaient des postes permanents prévus au budget. Seize de ces postes ont donné lieu à des promotions internes, soit une légère diminution comparativement à la moyenne de cinq exercices de 18,2.

Santé et sécurité

La CSSIAT a continué de connaître de bons résultats pour ce qui est de son programme de santé et de sécurité. Un total de 11 réclamations ont été acceptées en 2007, soit un chiffre inférieur à la moyenne de cinq exercices de 14,6. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption de travail totalisant 58 jours et des coûts se chiffrant à un peu plus de 14 000 $. Il s'agit des coûts les moins élevés depuis 2002. La procédure efficace de la CSSIAT pour signaler les incidents et les dangers renforce des conditions de santé et de sécurité favorables.

Roulement du personnel

Vingt-quatre employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, sept ont pris leur retraite. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 5,55 %, ce qui est comparable à la moyenne de cinq exercices de 5,1 %. La plupart des personnes qui ont quitté l'organisme l'ont quitté en vue d'une promotion ou de poursuivre une autre carrière ailleurs. La situation est comparable à celle de 2006. Le climat économique actuel et les possibilités d'emploi chez les entreprises privées rendent plus difficile le recrutement et le maintien d'employés. On devra surveiller la situation de près au cours du prochain exercice.

Profil d'un intervenant

« Nos employés sont précieux et lorsqu'ils s'absentent du travail, ils nous manquent beaucoup », explique le responsable des Relations du travail et rémunération de la CSSIAT, Dana Brown. « C'est le fondement de notre programme de gestion de l'incapacité au travail. »

M. Brown affirme que toutes les études confirment qu'une reprise du travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie est profitable du point de vue financier, et ce, à la fois pour le travailleur et l'employeur. « Cependant, ce qui importe encore plus, ce sont les effets positifs d'une culture d'un lieu de travail qui tient au bien-être de ses employés, c'est-à-dire un lieu de travail qui démontre qu'il est prêt à investir dans ses employés. »

Le responsable des Relations du travail et rémunération de la CSSIAT, Dana Brown, discute d'options avec une employée.

La satisfaction du personnel

Faits saillants

- La CSSIAT a remporté la Médaille d'or de l'Association internationale de la gestion du personnel (AIGP) Canada en reconnaissance de sa contribution remarquable à la pratique de la gestion des ressources humaines.
- Une somme de 745 790 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 30 ateliers et six cours de français, qui comptaient un total de 431 participants.
- Un total de 99 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.
- Un total de 20 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
- Un total de 72 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer. On les a examinées avec le titulaire du poste et on les a affichées sur le site intranet de la CSSIAT.
- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base. Les activités ont compris des classes d'exercices en piscine, des défis d'activité physique, la vaccination contre la grippe et des dîners-causeries.
- Le programme *@lire* a été lancé. Dans le cadre du programme, les employés peuvent subir des examens cliniques et une évaluation de leur mieux-être.
- Le nombre d'employés qui ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés a atteint 23,43 %, soit un pourcentage supérieur à celui qui était prévu. La CSSIAT assure les services d'un Programme d'aide aux employés au personnel qui en a besoin.
- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 12 employés : 10 employés ont repris le travail par le biais du programme de reprise graduelle du travail; 1 est demeuré au travail grâce à des modifications apportées à son lieu de travail; et 1 a repris le travail à un autre poste.
- Le Plan de santé et de sécurité visait toujours l'amélioration continue du processus et du programme de santé et de sécurité. Les activités comprenaient la mise en œuvre de recommandations pour réduire le nombre de lésions attribuables au travail répétitif; la détermination et la mise à jour des responsabilités des employés au sein du programme de santé et de sécurité; le mise en œuvre d'un code de directives pratiques pour les respirateurs; l'amélioration des plans d'intervention d'urgence et du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); l'élaboration d'une procédure d'étiquetage et de verrouillage pour la CSSIAT; et une séance de formation sur la violence en milieu de travail.

Profil d'un intervenant (suite)

Le programme de gestion de l'incapacité au travail de la CSSIAT ne se limite pas aux employés qui ont été atteints d'une maladie ou qui subissent une blessure à leur lieu de travail. « Peu importe la blessure ou la maladie et ses causes, nous sommes engagés à aider nos employés à reprendre le travail », ajoute-t-il. « Nous voulons qu'ils maintiennent leur capacité de gain, leurs compétences professionnelles, leur estime de soi et leur dignité. Notre engagement reflète notre but en matière de satisfaction du personnel, soit que notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur. »

La CSSIAT a toujours aidé les autres travailleurs à reprendre le travail, mais elle a commencé à centrer ses efforts sur son propre programme interne il y a environ six ans. « Avec l'aide de nos spécialistes internes dans le domaine de la réadaptation, de la prévention et des réclamations, nous avons élaboré une directive ainsi que des procédures et un plan de gestion de l'incapacité au travail formels afin d'éliminer les obstacles et de trouver des façons créatives d'aider nos employés à reprendre le travail. »

M. Brown explique que ces obstacles peuvent comprendre des allergies, des endroits physiques et des lésions attribuables au travail répétitif. « Pour les employés qui sont capables de reprendre le travail, nous examinons et discutons de toutes les options possibles. Par exemple, il y a la réaffectation des tâches, qui consiste à partager certaines tâches. Nous demanderions à un autre employé d'effectuer certaines des tâches que l'employé malade ou blessé n'est plus en mesure d'accomplir en échange de certaines de ses tâches. »

Le programme de gestion de l'incapacité au travail est offert à tous les employés qui sont absents du travail pendant dix jours ou plus. À ce moment-là, l'employé, son surveillant et M. Brown se réunissent pour déterminer si une intervention serait avantageuse. Si on envisage une intervention, un responsable de cas, un représentant syndical, un médecin ou autre membre

La satisfaction du personnel

- On a rendu hommage à 82 employés et à 11 retraités lors de la réunion générale annuelle et du Banquet de reconnaissance. Par le biais de sa présentation motivationnelle intitulée « Oups! J'adore mon travail. », Bill Carr a montré aux employés comment être efficace et créer un équilibre à la fois dans leur vie personnelle et le travail.

Reconnaissance pour années de service et retraite
En 2007, la CSSIAT a rendu hommage à 82 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique.

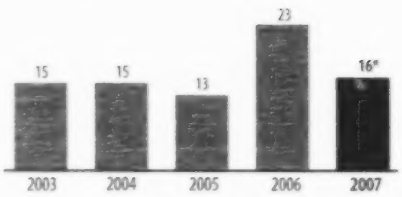
- 5 années de service dans la fonction publique
  Anne Lise Albert, Lisa Bastarache, Kamini Bernard, Kathleen Bridges, Carol Caissie, Karen Christie, Dianna Clarke, Eleanor Cooper, Nadine B. Cormier, Yvette Costello, Marc Daigle, Elizabeth Doucet, Judy Farquharson, Trisha Fitzgerald, Réjean Gallant, Robyn Gardner Losier, Colleen Kinch, Robert Landry, Jacynthe Lanois, Murielle Lapierre, Lissa Lavigne, Caroline LeBlanc, Jacqueline LeBlanc, Sheila Liston, Tim MacFarlane, France Martin, Natasha Mazerolle, John Paquette, Crystal Peebles, Cathy Ramsay, Jeannette M. Richard, Tanya Richard, Phyllis Richard, Michel Soucy, Susan Jane Walsh et Natalie Wheaton.

- 10 années de service dans la fonction publique
  Scott Allaby, Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn, Gino Thomas et Delcia Wentzell.

- 15 années de service dans la fonction publique
  Monique Bergeron, John Brown, Katherine Cole, Line Connors, Joanne Coulombe, Linda Gillespie, Diane Green, Danielle Hey, Judith McGrattan, Archie Steeves et Richard Tingley.

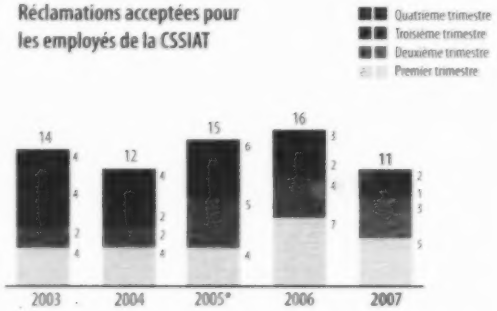
Statistiques

Promotions internes



*1er janvier au 31 décembre – Postes permanents
Les chiffres reflètent les promotions avec augmentation de salaire d'employés syndiqués à des postes non syndiqués, et vice versa, ainsi qu'au sein du groupe d'employés syndiqués et non syndiqués.

Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT



Remarque : Le nombre de réclamations acceptées qui est présenté dans chaque trimestre peut varier car on ne peut pas toujours prendre une décision sur les accidents pendant le trimestre au cours duquel ils sont survenus. Toute réclamation acceptée après le trimestre au cours duquel elle est présentée sera notée dans le prochain rapport trimestriel.

*Il n'y avait aucune réclamation au quatrième trimestre de 2005.

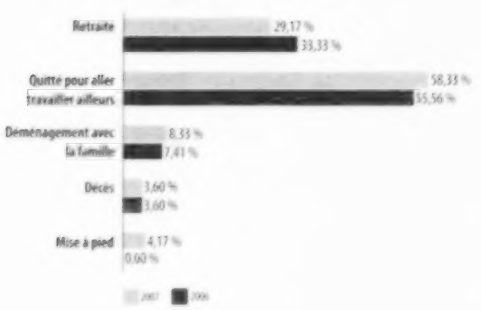
de la profession médicale peut participer au programme. Une intervention comprend la reprise du travail à temps plein avec des absences pour se présenter à ses rendez-vous médicaux et à ses traitements; une reprise graduelle du travail, avec une augmentation graduelle des heures et une date prévue pour la reprise du travail à temps plein; la reprise des tâches ordinaires, à temps plein ou de façon graduelle; et la reprise de nouvelles tâches ou de tâches modifiées.

En 2007, par le biais du programme de gestion de l'incapacité au travail, 10 employés ont repris leurs tâches ordinaires; 1 est demeuré au travail grâce à des modifications apportées à son lieu de travail; et 1 a repris le travail à un autre poste.

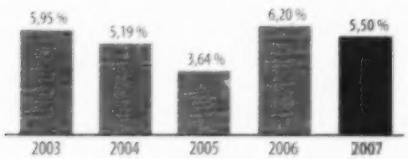
La satisfaction du personnel

Statistiques (suite)

Raisons de cessation d'emploi

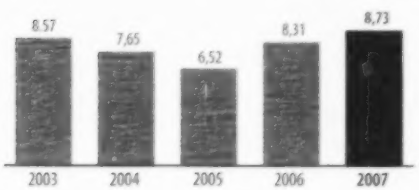


Roulement du personnel



Absentéisme *(jours par personne)*

L'absentéisme représente le total de jours d'absence divisé par les postes réels prévus au budget annuel, moins les postes vacants à la fin de l'exercice.



- 20 années de service dans la fonction publique
  Julie Barrette-Cairns, Diane Boudreau, Robert Cormier, Katherine Fitzgerald, Leslie Foldi, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Gisèle Lanteigne, Lee O'Blenis, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie et Sheila Springer.
- 25 années de service dans la fonction publique
  Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, Linda Matheson, Cynthia Phinney, Barry Roberts et Mary Tucker.
- 30 années de service dans la fonction publique
  Valerie Edgett, Bruce Harquail et Welman Liston.
- 40 années de service dans la fonction publique
  Omer Robichaud
- Employés qui ont pris leur retraite en 2007
  Dr John Boak, Pat Hay, Fred Hoyt, Gilles LeBlanc, Aldo Mallet, Carmélia Savoie et Mary Jayne Underhill.

Tribunal d'appel

But : Le Tribunal d'appel a pour but d'offrir des services de la meilleure qualité possible, et de régler les appels de façon juste et rapide.

Objectif en 2007

Augmenter le nombre d'appels traités et continuer à améliorer le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision.

Résultats

Le Tribunal d'appel a traité 16 % de plus d'appels en 2007 qu'en 2006. Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué de 10 %.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSIAT. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- **Un président** : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- **Des vice-présidents** : À l'heure actuelle, six vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- **Des membres de comités d'appel** : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, il y a 20 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal, 13 employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

Le Tribunal d'appel offre les services suivants :

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

Comité de trois personnes

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

« Nous devons apporter un changement fondamental à la façon de traiter et d'entendre les appels étant donné les problèmes que nous connaissons depuis les deux à trois dernières années. Le changement devra faire en sorte que le Tribunal d'appel ait la capacité de traiter les appels rapidement, tout en respectant les règles d'équité procédurale. Il devra également faciliter la façon dont les défenseurs s'acquittent de leurs fonctions et la CSSIAT documente ses décisions. »

– Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel

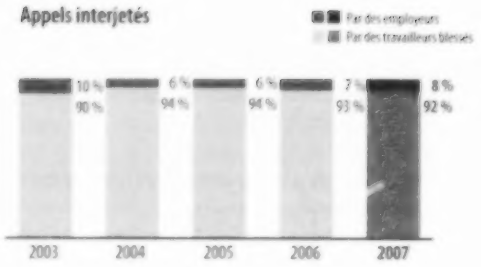
Tribunal d'appel

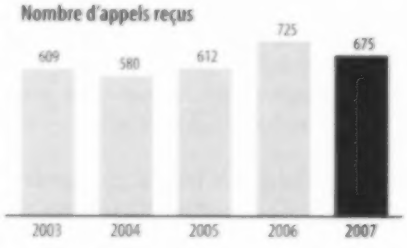
Comité formé d'une seule personne
Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

Faits saillants

- Le nombre d'appels reçus a diminué de 7 % par rapport à 2006, qui avait connu une augmentation de 18,5 %.
- Le nombre d'appels traités et résolus a augmenté de 16 % comparativement à 2006.
- Le délai général de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué d'un autre 10 % par rapport à 2006, lorsqu'il avait diminué de 11 %.
- Le nombre d'appels remis à plus tard a diminué de 8,5 % par rapport au dernier exercice. Il s'agissait d'une préoccupation puisque ces appels figurent parmi le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire. En raison d'une augmentation en 2005, nous surveillons depuis 2006 les appels remis à plus tard afin de déterminer si une tendance se manifeste et de prendre les mesures qui s'imposent. L'une des mesures que nous avons prises et que nous poursuivons toujours consiste à retirer l'appel au lieu de le remettre à plus tard lorsqu'on détermine qu'il n'est pas prêt. On procède le plus souvent ainsi lorsque la partie faisant appel désire ajouter d'autres renseignements au dossier d'appel. Puisque ce processus peut être assez long et que la personne qui a pris la décision initiale doit examiner les renseignements, on retire l'appel de la liste d'appels actifs.
- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a augmenté de 30 %. Bien que cette augmentation soit en partie attribuable au fait qu'on retire les appels au lieu de les remettre à plus tard, il y a d'autres raisons pour l'augmentation. Il arrive que les personnes faisant appel déposent une demande d'appel avant de demander l'aide d'un défenseur des droits du travailleur ou de l'employeur. Après avoir demandé de l'aide, les personnes faisant appel retirent parfois leur appel pour donner à leur représentant le temps d'examiner le dossier et d'obtenir d'autres renseignements, qu'ils enverront à la CSSIAT pour des fins d'examen.
- En novembre 2007, les vice-présidents du Tribunal d'appel ont été invités à suivre un cours sur la rédaction de décisions organisé par la Commission du travail et de l'emploi du Nouveau-Brunswick.

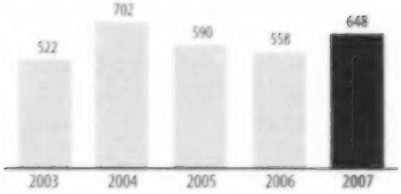
Statistiques





Tribunal d'appel

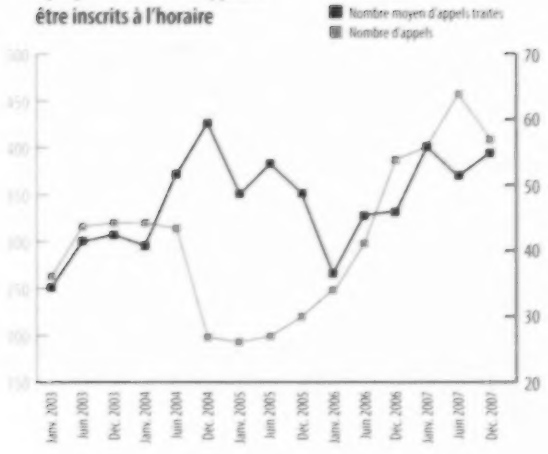
Nombre d'appels réglés



Résultats des appels

	2003	2004	2005	2006	2007
Acceptés	50 %	59 %	62 %	68 %	67 %
Acceptés en partie	13 %	6 %	7 %	3 %	5 %
Refusés	34 %	33 %	30 %	28 %	25 %
Retirés	3 %	2 %	1 %	1 %	3 %

Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire



Communiquez avec nous

Numéro sans frais

1 800 222-9775

Bureaux

Saint John

Adresse postale de tous les bureaux de la CSSIAT :
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John, NB E2L 3X9

Bureau principal
Services des cotisations
Unité d'information
Tribunal d'appel
Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
N° de télécopieur sans frais (Réclamations) :
1 888 629-4722
N° de télécopieur (Tribunal d'appel) : 506 633-3989

Dieppe
30, rue Englehart, pièce F
Téléphone : 506 867-0525
Télécopieur : 506 859-6911
Sans frais : 1 800 222-9775

Bathurst
Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter, pièce 220
Téléphone : 506 547-7300
Télécopieur : 506 547-7311 ou 506 547-2982
Sans frais : 1 800 222-9775

Grand-Sault
166, boulevard Broadway, pièce 300
Téléphone : 506 475-2550
Télécopieur : 506 475-2568
Sans frais : 1 800 222-9775

Adresses électroniques

Tribunal d'appel : appeals@whscc.nb.ca
Communications : communications@whscc.nb.ca
Webmestre : webmaster@whscc.nb.ca